



# Personlig assistans

## Fördjupad granskning

Stadsrevisionen

Diarienummer: SR 2021–20

Beslutad av revisorskollegiet: 2021-06-22



Malmö stad

## Granskningsansvariga

Revisorskollegiets styrgrupp omsorg: Pia Landgren (sammankallade), Bo Adamsson, Rune Andersson, Claes Carlsson, Jan Danielsson, Göran Hellberg och Berit Sjövall.

Sakkunniga från revisionskontoret: Lina Burström Bennehult, kommunal yrkesrevisor, Linda Gustavsson, kommunal yrkesrevisor och Katarina Persson, kommunal yrkesrevisor.

Kvalitetsgranskare: Ann-Mari Ek, revisionsdirektör, certifierad kommunal yrkesrevisor.

Sakkunniga revisorer har prövat sitt oberoende med mera i enlighet med Skyrevs rekommendation och inte funnit något hinder mot att utföra granskningen.

Omslagsfoto: Malmö stad, Jenny Leyman

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Slutsats</b> .....	<b>4</b>
1.1	Rekommendationer .....	7
<b>2</b>	<b>Granskningens utgångspunkter</b> .....	<b>7</b>
2.1	Inledning.....	7
2.2	Syfte och revisionsfrågor .....	8
2.3	Revisionskriterier .....	8
2.4	Metod .....	9
2.5	Avgränsningar .....	10
<b>3</b>	<b>Bakgrund</b> .....	<b>10</b>
3.1	Organisation och statistik .....	10
3.2	LSS-utredningen .....	10
<b>4</b>	<b>Resultat av granskningen</b> .....	<b>11</b>
4.1	Myndighetsdelen av personlig assistans .....	12
4.2	Utförande av personlig assistans .....	18
4.3	Rutiner och kontroller vid utbetalning .....	26
4.4	Styrning och uppföljning av kostnader.....	30
4.5	Styrning och uppföljning av verksamhet.....	35

# 1 Slutsats

Syftet med granskningen har varit att bedöma om funktionsstödsnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet avseende personlig assistans, samt har en tillräcklig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. Syftet har också varit att bedöma om den interna kontrollen avseende utbetalningar som rör personlig assistans är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är den sammanvägda bedömningen att funktionsstödsnämnden bedriver en inte helt ändamålsenlig verksamhet avseende personlig assistans. Bedömningen är vidare att nämnden har en i huvudsak tillräcklig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. Mot bakgrund av de brister som framkommit i granskningen är dock bedömningen att nämnden bör överväga att i högre omfattning urskilja personlig assistans i nämndens styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet. Bedömningen är även att det finns en tillräcklig intern kontroll avseende utbetalningar som rör personlig assistans.

Bedömningen är att det finns brister i nämndens utförande av personlig assistans, vilket kan ge negativa effekter för brukare och medarbetare. Bristerna handlar om social dokumentation samt de personliga assistenternas introduktion, kompetensutveckling samt risker avseende arbetsmiljön. I lagstiftningen finns krav avseende dokumentation av genomförande av personlig assistans. Enligt gällande styrdokument i verksamheten ska samtliga brukare ha en genomförandeplan som ska uppdateras minst var sjätte månad. Granskningen visar att det saknas genomförandeplaner hos några brukare, samt att det endast är drygt 10 procent som har följts upp inom angiven tid i de ärenden där det finns genomförandeplaner. Det är också oklart för flera personliga assistenter vem som ansvarar för att upprätta och uppdatera genomförandeplanen.

Vidare visar granskningen att social dokumentation och överlämning av information mellan personliga assistenter som arbetar hos samma brukare inte alltid är tillräcklig. Det är viktigt att det finns tillräcklig och tydlig social dokumentation, då personer som är i behov av personlig assistans ofta har kommunikationssvårigheter och inte alltid kan uttrycka vad de behöver hjälp med på egen hand.

Granskningen visar att det visserligen finns rutiner för introduktion och kompetensutveckling för personliga assistenter, men att de i vissa delar är otydliga och inte alltid efterlevs. I detta sammanhang är det viktigt att poängtera att många nyanställda personliga assistenter saknar utbildning och relevant erfarenhet, varför introduktion och kompetensutveckling blir särskilt viktigt. Personer som är

i behov av personlig assistans är dessutom i större eller mindre grad i en beroendeställning, vilket ställer höga krav på de personliga assistenterna. Samtidigt blir risker i arbetsmiljön påtagliga för personliga assistenter då insatsen ofta innebär ensamarbete i någon annans hem, utan kollegor eller chef på plats. Granskningen visar att det förekommer risker i arbetsmiljön där de personliga assistenterna i vissa fall utsatts för utåtagerande beteende och sexuella trakasserier av brukare. Av granskningen framgår att det inte är tydligt hur de personliga assistenterna ska agera vid sådana händelser.

Bedömningen är att utredning och beslut avseende personlig assistans i huvudsak sker i enlighet med lagstiftning och interna styrdokument, men med vissa förbättringsområden gällande att ytterligare öka brukarnas delaktighet och beakta barnrättsperspektivet. Granskningen visar att det finns svårigheter att involvera och synliggöra brukare i utredningsarbetet, särskilt om de har en kognitiv funktionsnedsättning. Granskningen visar vidare att det inte är tydligt vad det innebär i praktiken att beakta ett barnrättsperspektiv. Granskningen visar även att det finns brister gällande uppföljning av personlig assistans på individnivå. Enligt gällande rutin ska uppföljning ske årligen, men i maj 2021 hade cirka vart femte ärende inte följts upp i tid. Det finns även ärenden där tidsgränsen för handläggning inte efterlevs, vilket bland annat kan innebära att brukare med stora behov får vänta oskäligt länge på att insatsen kommer igång. Förvaltningen har fastställt en handläggningstid på max fyra månader. I förvaltningslagen anges att handläggningstiden inte får överskrida sex månader på grund av skäl som förvaltningen råder över. Av 100 ärenden i mars 2021 fanns fyra ärenden med en handläggningstid som överskred sex månader, och 16 ärenden med en handläggningstid på fyra till sex månader.

Bedömningen är att det finns tillräckliga rutiner och kontroller vid utbetalning som rör personlig assistans. Inom ramen för granskningen har stickprov genomförts som visar att fakturerat antal timmar i allt väsentligt stämmer med tidrapporter samt LSS-beslut. Stickproven visar också att leverantörsfakturor gällande personlig assistans atteras i enlighet med fastställd attestinstruktion. Av granskningen framgår att det finns en så kallad kontrollgrupp med syfte att motverka felaktigheter i utbetalningar, och att motverka oegentligheter. Det är av vikt att detta arbete fortgår och utvecklas för att motverka ett brottsligt utnyttjande av insatsen, och se till att stadens ekonomiska resurser används på rätt sätt.

Gällande styrning, uppföljning och analys av kostnaderna för personlig assistans är bedömningen att den i huvudsak är tillräcklig. Det finns dock förbättringsområden avseende nämndens fördelning av budget, där nämnden i större utsträckning bör beakta tidigare utfall och prognoser.

Bedömningen är att nämnden har en i huvudsak tillräcklig styrning, uppföljning och analys av verksamheten. Mot bakgrund av de brister som framkommit i granskningen är dock bedömningen att nämnden bör överväga att i högre omfattning urskilja personlig assistans i nämndens styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet. Granskningen visar att nämnden styr och följer upp verksamheten, exempelvis genom uppföljning av mål och egenkontroller. Bedömningen är samtidigt att verksamheten personlig assistans i vissa avseenden är svår att urskilja i nämndens styrning, uppföljning och analys, då arbetet ofta omfattar större områden där personlig assistans ingår som en del. Fördelar med att i större omfattning urskilja specifika verksamheter är exempelvis för att bättre kunna rikta åtgärder där de bäst behövs.

Granskningen visar även att det finns vissa brister i arbetet med avvikelshantering inom utförandet av personlig assistans. Det inkommer få avvikelser som rör personlig assistans, vilket gör det svårt att se mönster som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. I Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framkommer att den som bedriver verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda avvikelser, samt sammanställa och analysera dessa. Det är av stor vikt att avvikelser inkommer och sammanställs, för att kunna förbättra verksamheten och se till att negativa händelser hos brukare inte upprepas. Stadsrevisionen hänvisar även till den fördjupade granskning av funktionsstödsnämndens avvikelshantering som genomfördes 2019. I denna rekommenderades nämnden bland annat att säkerställa att alla avvikelser rapporteras, och att resultat av sammanställning och analys av avvikelser sprids inom förvaltningen.

Arbete med personlig assistans pågår i olika delar av nämndens verksamheter. I granskningen har det blivit tydligt att arbetet innebär ett stort ansvar med svåra frågor, oavsett om det handlar om myndighetsdelen eller utförandet av insatsen. Vidare har det blivit tydligt att det finns ett stort engagemang hos de personer som arbetar med personlig assistans i olika delar av verksamheten, och på olika nivåer. Det har även blivit tydligt att dessa personer sätter brukarnas bästa främst, med ett tydligt mål att personer som är i behov av insatsen ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Av granskningen har det även framkommit att det pågår utvecklingsarbeten i verksamheten som på olika sätt syftar till att förbättra för de brukare och medarbetare som finns i verksamheten.

## 1.1 Rekommendationer

Utifrån granskningens resultat lämnas följande rekommendationer till funktionsstödsnämnden:

- Säkerställa att uppföljning av personlig assistans på individnivå görs årligen i samtliga ärenden.
- Säkerställa att nödvändig information överlämnas till berörd personal samt att social dokumentation är tillräcklig. I detta ingår bland annat att upprätta och följa upp genomförandeplaner hos samtliga brukare i enlighet med de styrdokument som gäller.
- Säkerställa att det finns tydliga processer och rutiner för introduktion och kompetensutveckling samt se till att dessa efterlevs.
- Säkerställa att samtliga avvikelser inom personlig assistans rapporteras.
- Överväga att i högre omfattning urskilja personlig assistans i nämndens styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet.

## 2 Granskningens utgångspunkter

### 2.1 Inledning

Personlig assistans är ett stöd som ges åt personer som på grund av omfattande och varaktig funktionsnedsättning behöver hjälp med att tillgodose sina grundläggande behov. Det innebär exempelvis hjälp med personlig hygien, på- och avklädning, att äta och att kommunicera med andra. Uppdraget ska utformas utifrån personliga behov och önskemål med målsättning att assistansen ska vara så individuellt anpassad som möjligt. Insatsen ska främja integritet, självbestämmande och delaktighet hos personen som behöver assistans.

Ansvar för personlig assistans är delat mellan kommunerna och Försäkringskassan. Ansökan om personlig assistans kan skickas in till både kommunen och till Försäkringskassan. Kommunen beviljar personlig assistans enligt LSS (Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade) om bedömningen är att behoven understiger 20 timmar per vecka. Försäkringskassan beviljar personlig assistans enligt SFB (Socialförsäkringsbalk) om de grundläggande behoven överstiger 20 timmar. Kommunen finansierar alltid de 20 första timmarna. Personen som behöver assistans kan själv välja om hen vill ha kommunal eller privat utförare av assistansen, det är även möjligt att anställa sina egna personliga assistenter.



Utifrån genomförd riskanalys har de förtroendevalda revisorerna beslutat att under 2021 granska funktionsstödsnämndens styrning, uppföljning och verksamhet avseende personlig assistans.

## 2.2 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om funktionsstödsnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet avseende personlig assistans, samt har en tillräcklig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. Syftet har också varit att bedöma om den interna kontrollen avseende utbetalningar som rör personlig assistans är tillräcklig.

Syftet har brutits ned i följande revisionsfrågor:

- Bedrivs arbetet med utredning, beslut och uppföljning av personlig assistans på individnivå på ett ändamålsenligt sätt?
- Bedrivs utförandet av personlig assistans som sker i nämndens regi på ett ändamålsenligt sätt?
- Finns det tillräckliga rutiner och kontroller vid utbetalning som rör personlig assistans?
- Finns det en tillräcklig styrning, uppföljning och analys av kostnaderna för personlig assistans?
- Finns det en tillräcklig styrning, uppföljning och analys av verksamheten?

## 2.3 Revisionskriterier

- 6 kap. 6 § Kommunallag (2017:725)
- 12 § Förvaltningslag (2017:900)
- Artikel 12 Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter
- 5–6 §§, 8 §, 10 § och 21 a§, Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- 4 kap. 2–8 §§ och 6 kap. 1 §, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete



- Malmö stads budget 2021, beslutad av kommunfullmäktige 2020-11-25
- Reglemente för intern kontroll i Malmö stad, beslutad av kommunfullmäktige 2016-12-20
- Handlingsplan - Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden (STK 2019–1285), beslutad av kommunstyrelsen 2020-08-19
- 1 §, 22–24 §§ och 37 § Reglemente för funktionsstödsnämnden, beslutad av kommunfullmäktige 2017-04-27 § 91 och ändrad av kommunfullmäktige 2018-09-27, § 221 och 2020-02-06, § 16
- Riktlinjer för ekonomisk styrning, beslutad av funktionsstödsnämnden 2020-11-23
- Funktionsstödsnämndens delegationsordning, version 2.6, beslutad av funktionsstödsnämnden 2019-01-14, reviderad 2021-03-22
- Attestinstruktion funktionsstödsnämnden, version 1.3, beslutad av funktionsstödsnämnden 2020-06-15
- Riktlinje för social dokumentation för utförare i funktionsstödsförvaltningen, beslutad av funktionsstödsförvaltningen 2020-09-21
- Handläggningsprocess vid personlig assistans enligt 9 § 2 LSS, beslutad av funktionsstödsförvaltningen 2018-02-12, reviderad 2020-11-25
- Rutin för uppföljning av LSS-beslut, beslutad av funktionsstödsförvaltningen 2019-08-30, reviderad 2021-03-01

## 2.4 Metod

För att svara på granskningens syfte och revisionsfrågor har intervjuer, dokumentstudier och stickprov av utbetalningar genomförts.

Intervjuer har skett med avdelningschefer, enhetschefer, sektionschefer, biståndshandläggare, personliga assistenter, hälso- och sjukvårdspersonal, personal från ekonomiavdelningen samt personal från centrala förvaltningen. Intervjuer har även genomförts med personer som har personlig assistans. Sammanlagt har drygt 50 personer intervjuats i granskningen.

Förvaltningen har gjort en faktagranskning av rapporten.

## 2.5 Avgränsningar

Granskningen har avgränsats till en översikt av funktionsstödsnämndens myndighetsutövning, utförande samt ekonomidel av personlig assistans.

Granskningen har genomförts under perioden mars till juni 2021.

## 3 Bakgrund

### 3.1 Organisation och statistik

Funktionsstödsnämndens arbete med personlig assistans sker i olika delar av förvaltningen.

Myndighetsdelen av personlig assistans, det vill säga utreda, bedöma behov och fatta beslut om rätten till insatsen, utförs av assistansteamet som tillhör avdelningen för myndighet och socialpsykiatri.

Utförardelen av personlig assistans, det vill säga personer som arbetar som personliga assistenter samt hälso- och sjukvårdspersonal, finns organiserade i olika enheter i avdelningen för stöd, hälsa och daglig verksamhet. Det finns sju sektioner med personliga assistenter och deras chefer. Av de personliga assistenterna är cirka en tredjedel fast anställda, en tredjedel är timanställda och en tredjedel är anhöriga som arbetar som assistenter till en närstående.

Utöver myndighetsdelen och utförandet av personlig assistans finns det funktioner som arbetar med verksamheten inom ekonomiavdelningen och den strategiska avdelningen. Dessa delar arbetar bland annat med ekonomisk och verksamhetsmässig rapportering av personlig assistans, men även med fakturahantering från privata assistansbolag.

Den 1 oktober 2020 hade 203 personer i Malmö kommunal personlig assistans enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), och 404 personer hade assistansersättning beviljad av Försäkringskassan enligt socialförsäkringsbalken (SFB). Totalt hade 607 personer insatsen personlig assistans, varav 72 personer, eller cirka 12 procent, valt kommunen som utförare.<sup>1</sup>

### 3.2 LSS-utredningen

På uppdrag av regeringen har Socialdepartementet genomfört en utredning *Översyn av insatser enligt LSS och assistansersättningen* (SOU 2018:88). Syftet med

---

<sup>1</sup> Uppgift från förvaltningen, juni 2021

utredningen var att statens kostnader för personlig assistans inte får bli högre än de är i dag, samt att insatserna inom LSS ska bli bättre anpassade för dem som behöver insatserna. I utredningen föreslås en ny lag: lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning. Lagen ska även i framtiden förkortas LSS.

I utredningen föreslås tre nya LSS-insatser; personlig service och boendestöd, förebyggande pedagogiskt stöd och personligt stöd till barn. I utredningen föreslås bland annat att staten ska ha hela ansvaret för insatsen personlig assistans medan kommunerna ska vara huvudman för de nya LSS-insatser som föreslås, och att samma tre grupper som ingår i LSS så kallade personkrets ska finnas kvar. Om förslagen genomförs beräknar utredningen att statens kostnader kommer att minska, samtidigt som kommunernas kostnader ökar. Utredningen föreslår att den nya lagen träder i kraft den 1 januari 2022.

Nämnden var remissinstans av utredningen, och yttrade sig över den i oktober 2020. I nämndens remissvar framkommer bland annat att nämnden är positiv till att det enbart ska finnas en huvudman för personlig assistans, men ser stora utmaningar avseende gränsdragningsproblematiken mellan stat och kommun. Nämnden framhåller även att flera av de nya insatserna som föreslås kommer att medföra att individer som idag har personlig assistans istället kommer att hänvisas till någon av de nya insatserna, för vilka kommunen är huvudman. Konsekvensen av utredningens förslag blir en övervältring av kostnader till kommunerna, vilket nämnden framhåller att kommunerna behöver kompenseras för.

Av intervjuer framkommer att funktionsstödsförvaltningen gjort en initial analys av förslagen i utredningen. Om dessa träder igenom kommer en omorganisation att behöva genomföras inom nämndens myndighetsenhet. Om förslagen träder i kraft som de presenteras i utredningen kommer samma antal biståndshandläggare att behövas enligt förvaltningens beräkningar, utifrån de nya insatser som föreslås.

## 4 Resultat av granskningen

I detta avsnitt redovisas resultatet av granskningen. Avsnittet är uppdelat utifrån revisionsfrågorna. Under varje revisionsfråga redovisas först bedömningar och eventuella rekommendationer. Därefter följer en redogörelse av iakttagelser, det vill säga de intervjusvar, dokumentstudier och eventuella stickprov som ligger till grund för bedömningar och rekommendationer.

## 4.1 Myndighetsdelen av personlig assistans

Bedrivs arbetet med utredning, beslut och uppföljning av personlig assistans på individnivå på ett ändamålsenligt sätt?

### 4.1.1 Bedömning

Bedömningen är att utredning och beslut avseende personlig assistans i huvudsak bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Arbetet sker i huvudsak enligt lagstiftning och interna styrdokument, men med vissa förbättringsområden gällande att ytterligare öka brukarnas delaktighet och beakta barnrättsperspektivet. Nämnden behöver även säkerställa att tidsgräns för handläggning av personlig assistans efterlevs. Bedömningen är vidare att det finns brister gällande uppföljning av personlig assistans på individnivå, då uppföljning av insatsen är försenad i cirka vart femte ärende i maj 2021. Granskningen visar att det finns pågående åtgärder i de delar som bör förbättras.

I lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) anges att var och en ska ha största möjliga inflytande och medbestämmande över stödet som ges enligt LSS. När åtgärder rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas. Vidare ska barnet få relevant information och ges möjlighet att framföra sina åsikter när en insats rör ett barn.<sup>2</sup> Bestämmelser om barns rätt till delaktighet regleras även i barnkonventionen.<sup>3</sup> Även i nämndens reglemente anges att nämnden ska beakta ett barnrättsperspektiv, och verka för brukarinflytande.<sup>4</sup> Granskningen visar att det finns förbättringsområden som rör brukarnas delaktighet och beaktande av barnrättsperspektivet. Exempel på detta är kommunikation med personer med kognitiv funktionsnedsättning och tydliggörande av hur barn ska involveras i utredningsarbetet. Granskningen visar även att det pågår förbättrande åtgärder som rör dessa delar.

I förvaltningens rutin för uppföljning av LSS-beslut anges att en årlig uppföljning ska ske med brukare och den som svarar för genomförandet av nämndens beslut om insatser.<sup>5</sup> Enligt gällande rutin ska uppföljning ske årligen, men i maj 2021 hade cirka vart femte ärende inte följts upp i tid, och några ärenden hade inte följts upp på flera år. Granskningen visar även att åtgärder har vidtagits för att komma ikapp med uppföljning av insatser, men arbetet har försenats med anledning av coronapandemin.

<sup>2</sup> 6, 6 a och 8 §§ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

<sup>3</sup> Artikel 12 Lag om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

<sup>4</sup> 1, 24 §§ Reglemente för funktionsstödsnämnden

<sup>5</sup> Rutin för uppföljning av LSS-beslut, reviderad 2021-03-01

Förvaltningen har fastställt en handläggningstid från ansökan till beslut på max fyra månader. I förvaltningslagen anges att handläggningstiden inte får överskrida sex månader på grund av skäl som förvaltningen råder över.<sup>6</sup> Granskningen visar att handläggningstiderna i genomsnitt låg under fyra månader per sista mars 2021. Av 100 ärenden fanns dock vid samma tidpunkt fyra ärenden med en handläggningstid som överskred sex månader, och 16 ärenden med en handläggningstid på fyra till sex månader.

I nämndens reglemente anges att nämndens verksamhet ska präglas av likvärdighet i tillgången till stöd och hjälp för nämndens målgrupper, och att det ska ske en aktiv samverkan med andra nämnder, myndigheter och övriga aktörer.<sup>7</sup> Bestämmelser om samverkan finns även i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.<sup>8</sup> Bedömningen är att det finns arbetssätt som skapar förutsättningar för likvärdighet i bedömningar och beslut, samt en i huvudsak fungerande samverkan med interna och externa parter. Granskningen visar att det finns viss förbättringspotential i samverkan mellan myndighetsdelen av personlig assistans och hälso- och sjukvårdsenheten, dock har åtgärder vidtagits för att förbättra denna samverkan.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ska den som bedriver verksamhet enligt LSS identifiera, beskriva och fastställa de processer och rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.<sup>9</sup> Granskningen visar att det sammantaget finns tillräckliga processer och rutiner för myndighetsdelen av personlig assistans, samt att dessa är kända i verksamheten.

#### **Nämnden rekommenderas att:**

- Säkerställa att uppföljning av personlig assistans på individnivå görs årligen i samtliga ärenden.

### **4.1.2 lakttagelser som ligger till grund för bedömning och rekommendation**

#### *Processer och rutiner*

Nämndens arbete med myndighetsdelen av personlig assistans styrs främst av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Med utgångspunkt

---

<sup>6</sup> 12 § Förvaltningslag (2017:900)

<sup>7</sup> 1, 23 §§ Reglemente för funktionsstödsnämnden

<sup>8</sup> 4 kap. 5 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

<sup>9</sup> 4 kap 2 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

i lagstiftningen har förvaltningen tagit fram en process för arbetet, *Handläggningsprocess vid personlig assistans enligt 9 § 2 LSS*. Handläggningsprocessen består i sin tur av ett antal delprocesser, exempelvis inom områdena hantera ansökan, inhämta uppgifter och utreda/bedöma individens behov av insats. Det finns även en *Rutin för uppföljning av LSS-beslut*. Utöver dessa finns även rutiner som inte används så ofta, exempelvis rutin för när en brukare har skyddad identitet och rutin för när en brukare avlider. Det finns även ett antal framtagna brevmallar i verksamheten, exempelvis gällande ogiltig ansökan och förfrågan om uppgifter. Intervjuade chefer och biståndshandläggare uppger även att det finns en struktur för utredningsarbetet som är inspirerat av IBIC (individens behov i centrum), vilket är ett arbetssätt som Socialstyrelsen tagit fram för att beskriva resurser, behov och mål för personer med funktionsnedsättning.

Intervjuade chefer och biståndshandläggare uppger att handläggningsprocessen och framtagna rutiner är kända i verksamheten, och att de ger ett tillräckligt stöd i arbetet. De säger vidare att dokumenten revideras vid behov, exempelvis om medarbetare påtalar behov av komplettering. De uppger även att nyanställda får en genomgång av samtliga styrdokument tillsammans med förste biståndshandläggare i samband med introduktion.

### **Utredning**

I samband med att funktionsstödsnämnden bildades 2017 skapades en arbetsgrupp inom nämndens myndighetsenhet som enbart arbetar med ärenden som rör personlig assistans. Arbetsgruppen består av cirka 20 medarbetare. Majoriteten av de intervjuade biståndshandläggarna i arbetsgruppen uppger att arbetsbelastningen är hög, men att det sammantaget finns tillräckliga förutsättningar för att utföra arbetet enligt lag och nämndens styrdokument.

Intervjuade biståndshandläggare uppger att de alltid träffar brukare i samband med nyansökan, dock har coronapandemin påverkat möjligheten till fysiska möten och hembesök under 2020 och 2021. De uppger vidare att de alltid samlar in underlag från externa parter runt en brukare, exempelvis läkare, daglig verksamhet och förskola/skola. De säger även att de är noggranna vid informationsinsamling och sammanställning av utredningen, inte minst eftersom det är vanligt att beslut överklagas. Några intervjuade anser att det vore bra med någon form av medicinsk kompetens i verksamheten, då det ibland kan vara svårt att tolka läkarutlåtanden och medicinska underlag. Intervjuade chefer och biståndshandläggare uppger att de följer lag och prejudicerande domar då de fattar beslut om personlig assistans, samt att de alltid är behjälpliga vid en eventuell överklagan av beslut.

Flera intervjuade chefer och biståndshandläggare säger att brukarnas delaktighet kan förbättras inom myndighetsdelen av personlig assistans, särskilt för brukare med någon form av kognitiv funktionsnedsättning. De intervjuade uppger exempelvis att det behövs fler verktyg för att kommunicera med brukare med en kognitiv funktionsnedsättning, och att brukare bör synliggöras mer vid dokumentation av utredningen. Enligt de intervjuade är det även vanligt förekommande att anhöriga till brukare för deras talan, vilket kan innebära att vissa brukare inte själva kommer till tals.

Några intervjuade chefer uppger att brukarnas delaktighet ibland blir nedprioriterad av biståndshandläggarna eftersom prejudicerande domar i liknande ärenden ibland innebär att deras bedömning görs alltför snabbt. De intervjuade uppger att det pågår ett arbete för att öka brukarnas delaktighet, och att en särskild arbetsgrupp har inrättats för ändamålet.

Flera intervjuade biståndshandläggare säger att det är otydligt vad som förväntas av dem i handläggning av barnärenden, eller då brukare har barn. Det kan exempelvis handla om hur mycket de ska involvera barn i utredningen, särskilt om de ser att det kommer bli avslag på ansökan med anledning av att behoven kan tillgodoses inom ramen för föräldraansvaret. De intervjuade uppger vidare att det är svårt att få barn att förstå utredningens syfte och innehåll, särskilt med hänsyn till att det ofta förekommer kommunikationssvårigheter. De intervjuade uppger att de aldrig talar ensamma med barn, då den typen av samtal alltid sker tillsammans med vårdnadshavare.

De intervjuade uppger att ett arbete som rör beaktande av barnrättsperspektivet startade inför att barnkonventionen skulle bli lag 2020, exempelvis har en broschyr tagits fram som riktar sig till barn och i förvaltningen finns en arbetsgrupp som arbetar med barnrätt riktat mot nämndens samtliga verksamheter.

En plan med åtgärder i syfte att öka kvaliteten och få ett större brukarfokus i handläggningen upprättades i maj 2020, *Handlingsplan Myndighet*. I handlingsplanen finns en rad åtgärder som rör kompetensutveckling och verksamhetsutveckling. Handlingsplanen har följts upp av myndighetsenheten i februari 2021. Av uppföljningen framgår att vissa planerade åtgärder har vidtagits, och att vissa kvarstår. En av åtgärderna i handlingsplanen är kontroll av att utredningar inom myndighetsenheten följer handlägningsprocessen. En rutin och en checklista med ett flertal punkter har tagits fram för kontrollen. Inom personlig assistans har en första kontroll gjorts av fem utredningar, varav två avsåg barn, för det första kvartalet 2021. Av resultatet framgår några förbättringsområden,



exempelvis gällande tydlighet vart uppgifter kommer ifrån, tydlighet kring samtycke, nedtecknade av barnets perspektiv och bekräftelsebrev/beslutsbrev till barn.

### *Likvärdighet*

Majoriteten av intervjuade chefer och biståndshandläggare anser att det sker ett tillräckligt arbete för att säkerställa likvärdighet i bedömningar och beslut. De intervjuade berättar exempelvis att det finns forum där biståndshandläggarna ges möjlighet att regelbundet diskutera ärenden med varandra. Det finns även förslag på gemensamma utredningsfrågor, mallar med hjälptexter som stöd vid utredning och dokumentation samt återkommande diskussioner utifrån case. Vidare har nyanställda en provotid innan de ges delegation att fatta beslut. Det finns också en tjänst som förste biståndshandläggare som arbetar med stöd till biståndshandläggarna och kvaliteten i verksamheten. Inom förvaltningen finns en jurist som ger juridiskt stöd till verksamheten, exempelvis gällande bevakning av domar, bevakning av rättspraxis samt stöd vid överklagan av beslut. Flera intervjuade biståndshandläggare uppger att det juridiska stödet är en tillgång, exempelvis i kontakt med jurister på privata assistansbolag.

Enligt nämndens delegationsordning är det biståndshandläggare som fattar beslut om personlig assistans upp till 60 timmar i veckan, om behovet av assistans överstiger 60 timmar i veckan är det sektionschef som fattar beslutet.<sup>10</sup> De intervjuade uppger att det är positivt att sektionschef fattar beslut vid omfattande behov, då det bidrar till diskussion och ökad insyn i den typen av ärenden.

### *Samverkan*

I myndighetsdelen av personlig assistans sker samverkan med både interna och externa parter, exempelvis med nämndens utförare av personlig assistans, privata assistansbolag och Försäkringskassan.

För att bedöma brukarnas behov av personlig assistans sker samverkan mellan biståndshandläggare på myndighetsenheten, samt arbets- och fysioterapeuter på hälso- och sjukvårdsenheten i form av ADL-utredning (allmän daglig livsföring). Flera intervjuade chefer och biståndshandläggare säger att det finns utmaningar som rör denna samverkan i form av långa väntetider och brister i ADL-utredningens innehåll. Flera intervjuade chefer och biståndshandläggare uppger samtidigt att det skett ett utvecklingsarbete gällande samverkan med hälso- och sjukvårdsenheten, bland annat genom gemensamma diskussioner utifrån case. Utvecklingsarbetet har lett till åtgärder som enligt de intervjuade ska bidra till en

---

<sup>10</sup> Delegationensordning funktionsstödsnämnden, version 2,6 reviderad 2021-03-22

förbättrad samverkan, exempelvis ska biståndshandläggarna beställa ADL-utredning i ett tidigare skede och en ny mall för beställning av ADL-utredning har tagits fram.

Majoriteten av intervjuade chefer och biståndshandläggare uppger att det finns en fungerande samverkan både med nämndens verksamhet som utför personlig assistans, och med privata assistansbolag. De uppger att kommunikationen med nämndens utförandedel fungerar särskilt väl, eftersom de har nära till varandra och då de omfattas av samma styrdokument. Utförare av assistansen i såväl kommunal som privat regi har ibland synpunkter på myndighetsbeslut, exempelvis vid beslut som innebär delad assistans under dagen, men det finns enligt de intervjuade samtidigt en förståelse för myndighetsdelens begränsade möjlighet att påverka detta.

De intervjuade uppger vidare att samverkan med övriga parter sammantaget fungerar bra, dock kan samverkan med Region Skåne försvåras av att läkare ofta är svåra att få tag på. Gällande samverkan med Försäkringskassan uppger de intervjuade att den oftast fungerar bra, men det händer att bedömning av antal assistansberättigade timmar för specifika brukare skiljer sig åt. Intervjuade chefer uppger även att Försäkringskassan blivit mer restriktiva i sina bedömningar vilket får följdverkningar på myndighetsbesluten, då domar från Försäkringskassan blir prejudicerande.

### *Uppföljning*

Enligt förvaltningens rutin för uppföljning av LSS-beslut ska biståndshandläggare göra en årlig uppföljning av insatser enligt LSS, däribland personlig assistans.<sup>11</sup> De intervjuade säger att det finns en eftersläpning av uppföljningar, då dessa tidigare nedprioriterats med anledning av ett högt inflöde av nya ärenden. De intervjuade uppger att de arbetar med att komma ikapp med uppföljningar, men att det fortfarande finns ärenden som inte har följts upp under det senaste året. Arbetet har även försenats med anledning av coronapandemin, som inneburit ett ökat inflöde av ansökningar om tillfälliga utökningar av assistans, samt svårigheter att boka möten med brukare.

Enligt uppgift från förvaltningen i maj 2021 finns 38 ärenden, av drygt 200, där uppföljningen är försenad. Av de 38 ärendena är det 22 ärenden som skulle ha följts upp under 2020. Den längsta eftersläpningen rör två ärenden som båda är från 2015. I dessa ärenden finns det enligt intervjuade chefer särskilda omständigheter, som medfört att regelrätt uppföljning inte har gjorts.

---

<sup>11</sup> Rutin för uppföljning av LSS-beslut, reviderad 2021-03-01

Biståndshandläggare har dock varit i kontakt med brukare och utförare under 2019 och 2020 i dessa ärenden. Enligt intervjuade chefer ska uppföljning av personlig assistans prioriteras under 2021, och arbetet beräknas vara ikapp före årets slut.

### *Handläggningstid*

Förvaltningen har fastställt en handläggningstid på max fyra månader. I förvaltningslagen anges att handläggningstiden inte får överskrida sex månader på grund av skäl som förvaltningen råder över.<sup>12</sup>

Under första kvartalet 2021 var de genomsnittliga handläggningstiderna enligt följande; januari 3,94 månader, februari 4,26 månader och mars 3,8 månader. Av 100 ärenden fanns dock vid samma tidpunkt fyra ärenden med en handläggningstid som överskred sex månader, och 16 ärenden med en handläggningstid på fyra till sex månader. Intervjuade chefer och biståndshandläggare framför att coronapandemin påverkat handläggningstiderna negativt, exempelvis genom fler ansökningar om tillfällig utökning av personlig assistans, brukare och personal som ställt in möten vid sjukdomssymptom samt svårigheter att få in läkarutlåtanden och andra underlag.

Enligt de intervjuade finns det ett pågående förbättringsarbete med syfte att förkorta handläggningstiderna, exempelvis har kärnprocessen kompletterats med angivna tidsramar för att underlätta biståndshandläggarnas arbete.

## **4.2 Utförande av personlig assistans**

Bedrivs utförandet av personlig assistans som sker i nämndens regi på ett ändamålsenligt sätt?

### **4.2.1 Bedömning**

Bedömningen är att utförandet av personlig assistans som sker i nämndens regi bedrivs på ett inte helt ändamålsenligt sätt. Granskningen visar att det finns brister avseende social dokumentation, introduktion och kompetensutveckling samt risker avseende arbetsmiljön. Detta kan i sin tur påverka kvaliteten i utförandet hos brukarna samt få negativa effekter för medarbetarna.

Enligt nämndens reglemente ska verksamhet som bedrivs av nämnden präglas av likvärdighet i tillgången till stöd och hjälp för nämndens målgrupper samt god

---

<sup>12</sup> 12 § Förvaltningslag (2017:900)

service.<sup>13</sup> Enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska den enskilde i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Det anges även att genomförande av beslut enligt LSS ska dokumenteras.<sup>14</sup> Funktionsstödsförvaltningen har beslutat om en riktlinje för social dokumentation. I riktlinjen anges att samtliga brukare ska ha en genomförandeplan. Denna ska upprättas tillsammans med brukaren och hållas aktuell utifrån brukarens förändrade behov. Genomförandeplanen ska följas upp minst var sjätte månad.<sup>15</sup>

Granskningen visar att det saknas genomförandeplaner hos några brukare, samt att det endast är drygt 10 procent som har följts upp inom angiven tid i de ärenden där det finns genomförandeplaner. Det är också oklart för flera personliga assistenter vem som ansvarar för att upprätta och uppdatera genomförandeplanen. Vidare visar granskningen att social dokumentation och överlämning av information mellan personliga assistenter som arbetar hos samma brukare inte alltid är tillräcklig. Granskningen visar att bristerna bland annat beror på IT-miljön, men att det även finns bristande kännedom om social dokumentation hos de personliga assistenterna.

Granskningen visar även att det förekommer risker i arbetsmiljön där de personliga assistenterna i vissa fall utsatts för utåtagerande beteende och sexuella trakasserier av brukare. Av granskningen framgår att det inte är tydligt hur de personliga assistenterna ska agera vid sådana händelser. Granskningen visar att förvaltningen tog fram åtgärder i en handlingsplan gällande de personliga assistenternas arbetsmiljö 2019. Uppföljning av handlingsplanen har dock försenats med anledning av coronapandemin samt en omorganisation av verksamheten. Det är av vikt att risker som rör de personliga assistenternas arbetsmiljö tas om hand, och att en uppföljning av handlingsplanen sker, för att säkerställa att åtgärder vidtas för att skapa en god arbetsmiljö.

Granskningen visar även att det finns brister som rör de personliga assistenternas introduktion och kompetensutveckling. Förvaltningen har visserligen tagit fram rutiner för detta ändamål, men rutinerna är i vissa delar otydliga och efterlevs inte alltid. Ett exempel på detta är att introduktionstiden för nyanställda personliga assistenter i vissa fall har varit alltför begränsad, vilket inneburit otrygghet i utförandet för den personliga assistenten. Vilka utbildningar som de personliga assistenterna ska gå, och vid vilken tidpunkt, är inte heller tydligt. I detta sammanhang är det viktigt att poängtera att många nyanställda personliga

---

<sup>13</sup> 1 § Reglemente för funktionsstödsnämnden

<sup>14</sup> 5–6, 21 a §§ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

<sup>15</sup> Riktlinje för social dokumentation, beslutad av funktionsstödsförvaltningen september 2020

assistenter saknar utbildning och relevant erfarenhet, varför introduktion och kompetensutveckling blir särskilt viktigt.

Granskningen visar att brukare på olika sätt ges möjlighet till inflytande över insatsen personlig assistans. Granskningen visar även att det finns långa väntetider till arbetsterapeuter och fysioterapeuter.

#### **Nämnden rekommenderas att:**

- Säkerställa att nödvändig information överlämnas till berörd personal samt att social dokumentation är tillräcklig. I detta ingår bland annat att upprätta och följa upp genomförandeplaner hos samtliga brukare i enlighet med de styrdokument som gäller.
- Säkerställa att det finns tydliga processer och rutiner för introduktion och kompetensutveckling samt se till att dessa efterlevs.

#### **4.2.2 lakttagelser som ligger till grund för bedömning och rekommendationer**

##### *Social dokumentation och överlämning*

En del av dokumentationen som ska finnas hos respektive brukare är den så kallade genomförandeplanen. I förvaltningens riktlinje för social dokumentation anges att genomförandeplanen ska uppdateras var sjätte månad. Av dokumentation från förvaltningen i juni 2021 framkommer att 64 av 70 brukare har en genomförandeplan. I de ärenden där det finns en genomförandeplan har drygt 10 procent, 8 av 64 planer, följts upp inom den fastställda tiden. I svar på faktakontroll uppger förvaltningen att avsaknad av genomförandeplaner beror på att ärendena är relativt nystartade och/eller att det är svårt att uppnå en genomförandeplan.

Av intervjuer med chefer framkommer att det är sektionscheferna som ansvarar för att se till att en genomförandeplan finns, och de personliga assistenterna ansvarar för att tillsammans med brukaren upprätta dokumentet. Vid intervjuer med personliga assistenter uppger flera att det är oklart vem som ansvarar för att upprätta och uppdatera genomförandeplanen, för några av de intervjuade är dock ansvaret tydligt. Flera intervjuade säger vidare att genomförandeplan saknas hos vissa brukare och att, i de fall en sådan finns, inte alltid innehåller uppdaterad information. Samtidigt framkommer flera exempel där genomförandeplan finns och används, och där det är tydligt vem som ansvarar för att upprätta och uppdatera planen. I dessa fall uppger de intervjuade att genomförandeplanerna ger ett bra stöd i arbetet. Vid intervju med chefer framkommer att ett

utvecklingsarbete med genomförandeplaner har startat upp, men att personalen som ska upprätta planerna behöver få mer utbildning i dokumentation och att arbeta i det digitala verksamhetssystemet för att arbetet ska kunna fungera fullt ut.

Svårigheterna gällande den digitala dokumentationen är ett återkommande tema vid intervjuerna. I varje brukares hem finns en arbetsdator där dokumentationen ska göras. Vid intervjuerna framkommer dock att uppkopplingen ofta är bristfällig och att personalen därför inte kommer in i verksamhetssystemet, eller i andra system som behövs för arbetet. Därtill uppges att det i vissa fall saknas tid för att dokumentera. En förklaring som ges till detta är att tid för dokumentation inte ingår i beslut om insatsen. Av intervjuerna framkommer att det digitala verksamhetssystemet Lifecare inte används i den utsträckning som det är tänkt, vilket enligt de intervjuade beror dels på bristande uppkoppling, dels på bristande kompetens om dokumentation hos de personliga assistenterna. Vid intervju med några av de personliga assistenterna uppges att de inte dokumenterar något alls i Lifecare. Några intervjuade chefer säger vid intervju att mycket av dokumentationen som ska göras inte blir gjord på grund av bristande uppkoppling i brukarens hem i kombination med att IT-supporten inte ger stöd på plats i privata hem, vilket gör att rutinerna för dokumentation inte efterlevs. Exempel på detta är förseningar, eller avsaknad av, dokumentation av viktiga händelser, avvikelser, tillbud och genomförandeplaner. Vid förvaltningens faktakontroll i juni 2021 uppges att det saknas social dokumentation i Lifecare i 19 av 70 ärenden. Detta beror enligt förvaltningen på att dessa rör anhörigärenden eller att ärendena nyss har påbörjats. Vidare uppges att verksamheten behöver arbeta vidare med att tydliggöra när, varför och hur ofta personalen bör dokumentera. Utbildning i social dokumentation är enligt förvaltningen planerad att påbörjas under hösten 2021.

För att förmedla information mellan personal som arbetar på olika arbetspass behöver de personliga assistenterna kommunicera relevant information till varandra. Det kan exempelvis handla om större förändringar, viktiga händelser i det dagliga arbetet, eller ett nytt träningsprogram för sjukgymnastik som brukaren ska utföra med hjälp av sina personliga assistenter. Vid intervjuer med personliga assistenter och brukare framkommer att detta sker på olika sätt. Några antecknar i en pärm, i vissa fall används det digitala verksamhetssystemet Lifecare och några använder endast muntlig informationsöverföring. Det ges i intervjuerna med personliga assistenter och brukare flera exempel på när överlämning fungerar väl. Utmärkande för dessa är att det finns tid mellan passen där de personliga assistenterna kan prata med varandra, eller att det finns dubbelbemanning. Vid intervjuerna framkommer också exempel där överlämning

inte sker och där assistenten inte vet vad som hänt tidigare under dagen, eller om något viktigt har inträffat sedan hen arbetade senast hos brukaren. Detta innebär att brukaren själv måste ta ett stort ansvar för att förklara och instruera vad som ska göras och på vilket sätt. Det framkommer också av intervjuer med chefer och personliga assistenter att det är vanligt att brukarna har kommunikations-svårigheter och därför har begränsade möjligheter att kunna instruera de personliga assistenterna. Vid intervjuer säger de personliga assistenterna att detta leder till en osäkerhet i utförandet. Att det finns brister i överlämningen mellan de personliga assistenterna bekräftas vid intervju med ett par brukare, men de uttrycker att detta inte är ett stort problem för dem eftersom de kan kommunicera utan svårigheter. Enligt uppgift från förvaltningen genomförs arbetsplatsträffar cirka en gång per månad där de personliga assistenterna bland annat ges möjlighet att diskutera ärenden med varandra.

### ***Genomförande***

Vid intervjuer med personliga assistenter framkommer att de flesta anser att de har möjlighet att göra ett gott arbete utifrån de förutsättningar som ges.

I förvaltningen finns rutiner som rör utförandet av personlig assistans, exempelvis rutin för uppstart av nya ärenden och checklista vid intern förflyttning av ärenden. Vid intervjuer med personliga assistenter framkommer olika uppgifter vad gäller kännedom om nedtecknade rutiner för utförandet. De personliga assistenter som arbetat länge, och som arbetar enbart hos en brukare, uppger överlag att de känner till vilka rutiner som gäller hos brukaren. Det handlar såväl om rutiner för hur hjälpmedel såsom lift ska användas, som om dagliga rutiner i brukarens vardag. Några personliga assistenter uppger att rutiner som rör brukarens vardag inte finns nedtecknade i verksamhetssystem, genomförandeplan eller liknande, utan enbart kommuniceras muntligen mellan assistenter. Vid intervjuer med timanställda personliga assistenter, som ofta arbetar hos flera brukare och som vikarier, framkommer att det kan vara svårt att få fram information om hur arbetet hos brukare ska utföras under dagen. De saknar exempelvis nedtecknade rutiner för vad som gäller hos specifika brukare, exempelvis morgonrutiner, rutiner vid sjukdomsrelaterade händelser och så vidare. Vid intervjuerna framhåller flera personliga assistenter att introduktionstiden har varit alltför kort, och att det därför är särskilt viktigt att det finns utförlig dokumentation. Vidare säger de att det krävs ett stort initiativ från dem själva för att få reda på vad som gäller hos respektive brukare. Detta innebär enligt dem att utförandet av insatsen varierar mellan de personliga assistenterna. Vidare uppger de att den informationspärm som ska finnas hos brukaren inte alltid är uppdaterad och att de därför inte kan veta om de uppgifter som finns i den stämmer. I pärmen ska exempelvis finnas information om lex Sarah och viktiga telefonnummer.



En problematik som återkommer i intervjuerna är de så kallade ”sönderhackade besluten”. Dessa beslut innebär att brukaren har rätt till ett antal timmar personlig assistans för specifika insatser som ska ske under ett dygn, exempelvis påklädning och lyft. Timmarna där emellan finns inget beslut om personlig assistans. Flera av de intervjuade, både chefer och personliga assistenter, nämner att begränsade antal timmar för personlig assistans innebär utmaningar för att göra ett gott arbete för brukaren. En annan utmaning som uppges vid intervjuerna är svårigheter att rekrytera personal som kan tänka sig delade arbetspass under dagen, vilket i sin tur innebär att personer som söker denna typ av tjänst ofta saknar relevant utbildning och erfarenhet. Det innebär också, enligt intervjuade chefer, att de ibland behöver schemalägga fler timmar än vad som finns i beslutet för att skapa sammanhängande arbetspass för de anställda, vilket medför att kostnaderna för insatsen ökar.

En åtgärd som vidtagits, bland annat med anledning av de sönderhackade besluten, är att inrätta så kallade Team för stöd och service.<sup>16</sup> Teamen består av tillsvidareanställda medarbetare som arbetar med olika insatser som exempelvis personlig assistans, ledsagning och hemtjänst. Vid intervjuer framkommer att syftet bland annat är att möjliggöra bättre personalkontinuitet, och för att underlätta bemanning vid korta och komplexa ärenden. Teamen kan exempelvis användas vid punktinsatser, som dubbelbemanning vid lyft. I och med att teamen för stöd och service har inrättats har även en omorganisation genomförts, där personlig assistans har organiserats utifrån geografiska områden. Omorganisationen har nyligen genomförts och har inledningsvis inneburit att personliga assistenter som arbetar hos brukare i olika delar av staden har fått olika chefer, med ansvar för olika geografiska områden. Omorganisationen och inrättandet av teamen för stöd och service har även mötts av kritik. Vid intervjuer med några chefer och personliga assistenter framförs synpunkter på att en assistent kan ha flera chefer, samt en farhåga om att den personliga assistansen blir en hemtjänstliknande insats när olika personer kommer vid olika tillfällen under dagen och utför kortare insatser.

Flera av brukarna har även insatser som utförs av arbetsterapeut och fysioterapeut. För hjälpmedel såsom lyft och rullstol eller anpassningar i hemmet efter sjukhusvistelse ansvarar arbetsterapeuter. Fysioterapeuter ansvarar exempelvis för sjukgymnastik. Vid intervjuer med arbetsterapeuter och fysioterapeuter framkommer att det finns långa väntetider, vilket innebär att brukare ibland får vänta länge på deras insatser. Som exempel berättar fysioterapeuter vid intervjuer

---

<sup>16</sup> Beslut Funktionsstödsnämnden 2019-12-16 (§175) Utvecklingsarbete inom avlösning och ledsagning

att de mest akuta ärendena prioriteras, men att det finns brukare som har fått vänta upp mot ett år. Konsekvenser av detta kan enligt intervjuade fysioterapeuter bli att behoven hos brukare förändras, och ibland förvärras.

### *Delaktighet*

Vid intervjuer med brukare framkommer att de på olika sätt ges möjlighet till inflytande över insatsen personlig assistans. I de fall brukaren har synpunkter på insatsen vänder de sig till ansvarig sektionschef. Som exempel berättar de att de har getts möjlighet till inflytande över vilka personliga assistenter som anställs hos dem. Ett par av brukarna ger exempel på när personliga assistenter har behövts bytas ut av olika skäl, och att detta har hörtsammats och åtgärdats. Brukarna ger också flera exempel på hur de är delaktiga i vardagen gällande vad som ska göras och på vilket sätt. Även vid intervjuer med personliga assistenter ges flera exempel på hur brukarna görs delaktiga i vardagen, även i de fall där det finns svåra kommunikationssvårigheter.

### *Arbetsmiljö*

En utmaning som framkommer vid flera intervjuer är att de personliga assistenterna oftast arbetar ensamma hemma hos brukaren. Undantaget är arbete som sker hos de brukare där det finns dubbelbemanning. I brukarens hem förekommer det även att anhöriga bor, och ibland arbetar även dessa som personlig assistent till brukaren. Både chefer och personliga assistenter ger vid intervjuerna flera exempel på situationer där brukare har ett utmanande eller aggressivt beteende, och där de personliga assistenterna exempelvis har fått utstå olika former av nedsättande kommentarer. Det framkommer även exempel där personliga assistenter har blivit utsatta för sexuella trakasserier från brukare eller från deras anhöriga, men inte vetat hur de ska agera och har fått arbeta vidare hos brukaren. Det har enligt chefer förekommit att personliga assistenter har gjort polisanmälan mot brukare eller anhöriga med anledning av sexuella trakasserier. Vid intervjuer med personliga assistenter säger flera att de inte vet hur de ska bemöta en brukare med ett utmanande eller aggressivt beteende. De uppger även att de inte har fått någon kompetensutveckling för att kunna möta brukare med sådana beteenden.

Personliga assistenter och chefer berättar även om tillfällen när brister i arbetsmiljön inte har kunnat åtgärdas på grund av synpunkter från anhöriga. Det har exempelvis handlat om önskemål från de personliga assistenternas sida om omöblering för enklare lyft, där anhörig under lång tid har motsatt sig en omöblering. Vid intervju med personliga assistenter uppger de i de flesta intervjuer att de har fått ett gott stöd från sin sektionschef i de fall där det funnits brister i arbetsmiljön. En åtgärd som vidtas i de fall där brukaren har ett

utmanande och utåtagerande beteende är att personliga assistenter vanligen inte schemaläggs på full tid hos den brukaren.

År 2019 gjordes en större genomlysning av risker i arbetsmiljön som identifierats i utförandet av personlig assistans. Genomlysningen gjordes i form av riskdialoger vid fyra tillfällen. För de risker som identifierades gjordes en värdering, och åtgärder togs fram som presenterades i en handlingsplan. Av intervjuer med chefer framkommer att en uppföljning av handlingsplanen var planerad till 2020, men fick skjutas fram med anledning av coronapandemin och omorganiseringen. Enligt de intervjuade finns ingen ny fastställd tidpunkt för uppföljning av handlingsplanen. Det genomförs även årliga skyddsronder av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön i verksamheten.

### ***Introduktion och kompetensutveckling***

Förvaltningen har tagit fram vissa rutiner som på olika vis rör introduktion av ny personal, exempelvis rutin för uppstart av nya ärenden, informationsblad till nya medarbetare och checklista till handledare. Flera av de intervjuade personliga assistenterna känner inte till dokumenten. Enligt förvaltningen ska introduktion ske i tre steg där sektionschef, administrativ assistent och blivande kollegor har olika ansvarsområden.

Enligt intervjuade chefer ska nyanställda personliga assistenter gå bredvid ordinarie personal som en del i introduktionen. Enligt intervjuade chefer varierar tiden mellan två och tre dagar för introduktion beroende på vilka behov brukaren har. I informationsbladet till nya medarbetare finns bland annat kortfattad information om sekretess, anställningsvillkor, tidsredovisning och rutiner vid sjukfrånvaro. Av informationsbladet framgår också att det finns en utbildningsportal där de personliga assistenterna kan delta i utbildningar. Det anges även att nödvändiga utbildningar i samband med anställning är utbildning i basal hygien och introduktionsutbildning för funktionsstödsförvaltningen i Malmö stad. Vidare informeras om andra utbildningar som anses vara viktiga, men som ska prioriteras utifrån brukarens behov. Det är assistenten som ansvarar för att kontakta sin chef för att en prioritering av utbildningarna ska göras.

Vid intervju med personliga assistenter uppger flera att deras introduktion varit alltför kort. De uppger vidare att det varierar i vilken utsträckning deras behov av kompetensutveckling har tillgodosetts. Några intervjuade personliga assistenter säger att de inte gått de utbildningar som anses nödvändiga enligt informationsbladet till nya medarbetare. När det gäller utbildning i lyftteknik, som är obligatoriskt för att kunna använda personlyft, uppger de flesta att de har gått en sådan i de fall deras brukare är i behov av det. Vid intervjuerna efterfrågar flera

personliga assistenter utbildningar som är specifikt inriktade mot de diagnoser som brukaren har, men även kompetensutveckling i kommunikationsmetoder. Denna typ av kompetensutveckling efterfrågas även av mer erfaren intervjuad personal. I samband med faktakontrollen uppger förvaltningen att samtliga personliga assistenter genomgått en utbildning på temat ”vad innebär uppdraget personlig assistent” under 2019. Vidare uppges att viss utbildning har köpts in, exempelvis vad gäller sjukdomen MS.

Intervjuade chefer uppger att insatsen personlig assistans i vissa fall behöver verkställas med mycket kort varsel. Dessa tillfällen uppstår framförallt när privata utförare säger upp avtal med brukare av olika skäl och nämnden då har ett ansvar att ta över insatsen. I dessa fall behöver personal anställas och introduceras mycket snabbt vilket innebär att introduktion och bredvidgång inte alltid är möjlig att genomföra. Några av de intervjuade personliga assistenterna berättar att de har börjat jobba hos brukare med mycket kort introduktionstid, eller ingen alls. De uppger vidare att de känt sig obekväma och otrygga i situationen och varit oroliga för att något ska inträffa. En av de intervjuade cheferna uppger att de ibland behöver ta in personal som saknar utbildning och erfarenhet. Detta försöker de kompensera på olika vis, bland annat genom att flytta erfaren personal från andra brukare.

## 4.3 Rutiner och kontroller vid utbetalning

Finns det tillräckliga rutiner och kontroller vid utbetalning som rör personlig assistans?

### 4.3.1 Bedömning

Bedömningen är att det finns tillräckliga rutiner och kontroller vid utbetalning som rör personlig assistans.

I kommunallagen anges att nämnder ska se till att den interna kontrollen är tillräcklig.<sup>17</sup> Av Malmö stads reglemente för intern kontroll framgår att nämnder har det yttersta ansvaret för att den interna kontrollen är tillräcklig inom dess ansvarsområde, och ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll.<sup>18</sup>

Granskningen visar att alla fakturor genomgår en grundkontroll och att fördjupade kontroller genomförs i form av stickprov. Som ett led i att förbättra

<sup>17</sup> 6 kap. 6 § Kommunallag (2017:725)

<sup>18</sup> Reglemente för intern kontroll i Malmö stad, beslutad av kommunfullmäktige 2016-12-20

kontrollen av utbetalningar har förvaltningen inrättat en så kallad kontrollgrupp som ska bedriva sitt arbete i enlighet med handlingsplanen *Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden*.<sup>19</sup> Kontrollgruppen har påbörjat arbetet med fördjupade kontroller under våren 2021. Granskningen visar att stickproven görs manuellt och är tidskrävande varför urvalet blir begränsat. Granskningen visar vidare att personal som arbetar med personlig assistans behöver informeras ytterligare om möjliga risker och gällande rutin vid misstanke om bidragsbrott.

Inom ramen för granskningen har två olika stickprovsgranskningar genomförts av revisionen. Stickprovsgranskningen visar att fakturerat antal timmar i allt väsentligt stämmer med tidrapporter samt LSS-beslut. Stickprovsgranskningen visar också att leverantörsfakturer gällande personlig assistans atteras i enlighet med fastställd attestinstruktion för funktionsstödsnämnden.<sup>20</sup>

#### **4.3.2 lakttagelser som ligger till grund för bedömning**

Den enskilde som beviljas personlig assistans enligt LSS eller SFB har möjlighet att välja utförare.

För assistans som ska utföras av ett privat assistansföretag har nämnden tagit fram en rutin kring fakturahantering.<sup>21</sup> Rutinen ska säkerställa att fakturan avser rätt brukare, att det är rätt period som faktureras samt att antal fakturerade timmar stämmer med beslut om personlig assistans. Om det upptäcks att antal fakturerade timmar överstiger antal beslutade timmar ska kredit erhållas. Vid intervjuer framkommer att krediteringar förekommer i varierat antal för olika månader, och att bevakning av erhållen kredit görs enligt *Rutin kring fakturahantering*.

För att minska risken för felbetalningar och säkerställa rätt användning av ekonomiska resurser har en så kallad kontrollgrupp bildats inom förvaltningen. Kontrollgruppens arbete ska bedrivas i enlighet med handlingsplanen *Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden*.<sup>22</sup> En del av kontrollgruppens arbete är att granska fakturer och timlistor gällande personlig assistans om misstanke uppstått kring oegentligheter. Vid intervjuer framkommer att kontrollgruppen nyligen har påbörjat ett arbete med att slumpmässigt välja ut fem brukare per månad där fakturan och tidrapporten granskas mer djupgående.

---

<sup>19</sup> Handlingsplan - Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden (STK 2019–1285), beslutad av KS 2020-08-19

<sup>20</sup> Attestinstruktion funktionsstödsnämnden, version 1.3 beslutad av FSN 20-06-15

<sup>21</sup> Rutin kring fakturahantering, FSN-2019-1062

<sup>22</sup> Handlingsplan - Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden (STK 2019–1285), beslutad av KS 2020-08-19

Vid tidpunkten för granskningen har kontrollgruppen genomfört tio slumpmässigt utvalda stickprov under perioden februari till mars. Det har tagits fram två rutiner för dessa kontroller: *Rutin för kontroll av tidsrapporter för personlig assistans enligt 9§ 2 LSS* samt *Checklista vid kontroll*. Enligt dokumenten kontrolleras till exempel att:

- antal timmar på tidsrapporten stämmer mot faktura
- det finns avtal mellan anordnaren och brukaren
- det finns tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO
- det finns underskrift på tidsrapporten av både assistent och anordnare om att uppgifterna som lämnas in till kommunen är riktiga

Tidsrapporterna är på papper och ska bifogas fakturan. Det finns ingen fastställd tidsrapport som ska användas av alla externa utförare. Enligt uppgift från kontrollgruppen går det heller inte att kräva att de externa bolagen ska rapportera på ett särskilt vis.

Kontrollgruppen har också tagit fram en specifikation över identifierade feltyper som ska uppmärksammas vid kontroller. Vid intervju med kontrollgruppen framkommer exempelvis att tidsrapporterna kan se korrekta ut, men att det ändå kan finnas felaktigheter. Det kan till exempel handla om att antal timmar som fakturerats inte stämmer eller att samma personliga assistent har arbetat hos två brukare samtidigt. Vidare säger de intervjuade att kontrollerna är manuella och tidskrävande.

Kontrollgruppen har informerat om sitt arbete på arbetsplatsträffar i verksamheten. Gruppen har också tagit fram *Rutin vid misstanke om bidragsbrott*<sup>23</sup> samt en blankett att använda, *Misstanke om oegentligheter*. Vid intervjuer med chefer och biståndshandläggare framkommer att de känner till kontrollgruppen, men att rutinen vid misstanke om bidragsbrott inte är implementerad i alla delar av verksamheten. Vidare framkommer att det inte fullt är känt i vilka situationer som det kan uppstå oegentligheter och hur personalen ska agera vid misstanke om fusk. Exempelvis uppger några intervjuade att det finns liten insyn i ärenden där anhöriga arbetar som personliga assistenter, vilket även kan innebära risk för oegentligheter.

Intervjuade i kontrollgruppen uppger att gruppens arbete har en förebyggande och stävande effekt avseende bidragsbrott. Därtill fångar kontrollgruppen upp felaktigheter i fakturakontrollerna och ser till att få kreditnota för dessa. Vid

---

<sup>23</sup> Rutin vid misstanke om bidragsbrott FSN-2019-1062

intervju med kontrollgruppen framkommer att det inte ännu har genomförts någon uppföljning av kontrollgruppens arbete.

Granskningen visar att nämndens kontroll av utbetalningar genomförs utifrån nämndens attestinstruktion.<sup>24</sup> Vid intervjuer framkommer att en av Malmö stads centrala redovisningsenheter genomför ett antal kontrollmoment i samband med betalning. Bland annat kontrolleras fakturor som beloppsmässigt överstiger 50 tkr enligt gällande rutin för kontroll av utbetalningslista. Dessutom ska förvaltningens ekonomiavdelning kontrollera och godkänna utbetalningslistan.

### *Revisionens stickprovskontroller*

Två olika stickprovskontroller har genomförts. Stickprovskontroll har utförts på ett urval av erhållna fakturor för personlig assistans från externa utförare. I kontrollen har uppgifter i erhållna tidrapporter jämförts mot LSS-beslut. Urvalen har gjorts från förvaltningens interna excel-fil över insatser för personlig assistans LSS (extern och intern) specificerat per brukare. Tio stickprov har tagits, av totalt cirka 170 fakturor per månad, avseende januari och februari 2021. Vid granskningen har kontrollerats att:

- fakturerat antal timmar överensstämmer med erhållna tidrapporter
- fakturerat antal timmar stämmer med LSS-beslut
- korrekt timpris
- timpris multiplicerat med antal timmar uppgår till fakturabelopp

Granskningen visar att i samtliga tio fall stämmer fakturerat antal timmar med erhållna tidrapporter, och i allt väsentligt med LSS-beslut. Vidare visar granskningen att timpris stämmer med Försäkringskassans schablon samt att timpris multiplicerat med antal timmar stämmer med fakturabelopp.

Stickprovskontroll har också genomförts gällande attest på ett urval av betalda fakturor från privata utförare. Urvalen har gjorts från förvaltningens interna excel-fil över insatser för personlig assistans LSS (extern och intern) specificerat per brukare. Femton stickprov har tagits, av totalt cirka 170 fakturor per månad, avseende januari och februari 2021. Syftet har varit att kontrollera att attest av fakturorna följer attestinstruktionen.

Attestinstruktionen fastställer att beslutsattest gällande inköp inom ramen för verksamhetens normala drift, högst 1 000 tkr per inköpstillfälle ska utföras av som lägst sektionschef.

---

<sup>24</sup> Attestinstruktion Funktionsstödsnämnden, version 1.3 beslutad av FSN 20-06-15



Granskningen visar att samtliga femton fakturor är granskningsattesterade av administrativ assistent samt beslutsattesterade av sektionschef, vilket följer attestinstruktionen.

## 4.4 Styrning och uppföljning av kostnader

Finns det en tillräcklig styrning, uppföljning och analys av kostnaderna för personlig assistans?

### 4.4.1 Bedömning

Bedömningen är att det i huvudsak finns en tillräcklig styrning, uppföljning och analys av kostnaderna för personlig assistans. Det finns dock förbättringsområden avseende nämndens fördelning av budget, där nämnden i större utsträckning bör beakta tidigare utfall och prognoser.

I *Riktlinjer för ekonomi*,<sup>25</sup> som ingår i kommunfullmäktiges budget för 2021, regleras nämndernas skyldighet att följa upp ekonomin. Funktionsstödsnämnden har även fattat beslut om *Riktlinjer för ekonomisk styrning*.<sup>26</sup> Granskningen visar att nämnden under perioden januari-april 2021 tagit del av uppföljning av kostnader för personlig assistans i enlighet med dessa riktlinjer. Uppföljningen innehåller dessutom verksamhetsmätt<sup>27</sup> där kostnader redovisas för personlig assistans.

Granskningen visar att förvaltningen följer upp och analyserar kostnader både på övergripande nivå samt på detaljerad nivå per brukare. Analyser görs per brukare, samt av grupper av brukare, för att hitta förbättringsområden. Analyserna utgör även underlag för prognoser.

Granskningen visar att prognoser och utfall under 2019–2020 har visat negativa avvikelser vad gäller personlig assistans enligt LSS. Trots att utfall och prognos för 2019 och 2020 har visat på underskott, har budget för 2021 fördelats utan att detta fullt ut har beaktats. Under 2019–2020 har personlig assistans enligt SFB visat på positiva avvikelser, vilket har balanserat underskottet för personlig assistans enligt LSS. För 2021 visar prognosen, liksom tidigare år, ett underskott för personlig assistans enligt LSS. Dock visar prognosen att ett överskott för SFB uteblir. Det är av vikt att nämnden i sin fördelning av budget beaktar utfall och prognos, samt analyserar om det är möjligt att vidta korrigerande åtgärder.

<sup>25</sup> Kommunfullmäktiges budget 2021, s31ff

<sup>26</sup> Beslutade av funktionsstödsnämnden, 2020-11-23

<sup>27</sup> Verksamhetsmätt tas fram tre gånger om året och bifogas ekonomisk prognos, delårsrapport samt årsanalys

## 4.4.2 lakttagelser som ligger till grund för bedömning

### *Nämndens uppföljning*

I funktionsnämndens *Riktlinjer för ekonomisk styrning*<sup>28</sup> framgår vilka rapporter som förvaltningen ska lämna under året. Utöver den kommungemensamma uppföljningen (ekonomisk prognos, delårsrapport för perioden januari-augusti samt årsanalys) ska nämnden fatta beslut om ytterligare två ekonomiska rapporter under året. Dessa rapporter avser perioderna januari-februari samt januari-oktober och innehåller rapportering gällande den ekonomiska utvecklingen samt prognostiserat utfall för året.

### *Nämndsbudget 2021*

I nämndsbudget för 2021<sup>29</sup> beskrivs bland annat konsekvenser till följd av en ny LSS-lagstiftning. Budgeten innehåller även en beskrivning av förändrade volymer inom personlig assistans SFB samt hur kontrollgruppen kan bidra till effektivisering. Därtill beskrivs planerat effektiviseringsarbete under 2021 och framöver, där bland annat utveckling av team för stöd och service ingår.

### *Ekonomisk rapport januari-februari 2021*

I Ekonomisk rapport januari-februari 2021<sup>30</sup> finns en beskrivning av kostnader som rör personlig assistans under perioden, samt möjliga effekter för helåret 2021. Det finns även en beskrivning av ekonomiska konsekvenser av coronapandemin.

### *Ekonomisk prognos 2021*

I den ekonomiska prognosen för 2021<sup>31</sup> redovisas nämndens totala resultat för januari-april, samt prognos för nämnden totalt och personlig assistans för helåret 2021. Det finns även en beskrivning av orsak till avvikelser, ekonomiska konsekvenser av coronapandemin samt verksamhetsmätt.

### *Årsanalys 2020*

I nämndens årsanalys 2020<sup>32</sup> finns bland annat en beskrivning av ekonomisk utveckling under året, verksamhetsmätt, volymutveckling samt förklaring till budgetavvikelse. Årsanalysen innehåller även en beskrivning av ekonomiska konsekvenser av coronapandemin och förväntad utveckling kommande år, bland annat beskrivs den nya LSS-lagens påverkan på verksamheten.

---

<sup>28</sup> Kommunfullmäktiges budget 2021, s31ff

<sup>29</sup> Beslutad av nämnden i 2021-01-25

<sup>30</sup> Beslutad av nämnden i mars 2021

<sup>31</sup> Beslutad av nämnden i maj 2021

<sup>32</sup> Beslutad av nämnden i februari 2021

### *Internkontrollplan 2021 och risklista*

Internkontrollplanen innehåller ingen åtgärd eller granskning som direkt rör kostnader personlig assistans. I risklistan finns risker gällande leverantörsfakturer och betalningar av personlig assistans medtagna. Dessa har inte blivit utvalda för granskning under 2021.

### ***Budget, utfall och prognos***

Vid intervjuer framkommer att verksamheten för personlig assistans kan vara svår att budgetera och prognostisera. Detta beror bland annat på att beslut om assistans fattas av både Försäkringskassan och kommunen, och att det sker förändringar i ärenden efterhand. Det beror även på att det är svårt att beräkna hur många personer som kommer att ansöka om insatser och hur stora behov de har.

I *Ekonomisk rapport januari-februari 2021* beskrivs att tillkomsten av nya ärenden, samt behov av utökning inom befintliga ärenden inom personlig assistans enligt LSS, kan leda till kostnadsökningar som inte ryms inom beslutad budgetram. För personlig assistans SFB beskrivs att volymminskningen har avstannat samtidigt som Försäkringskassans schablonersättning har höjts. Detta bedöms kunna påverka det ekonomiska resultatet.

Av *Ekonomisk prognos 2021* framgår att omfördelning av medel som frigjorts inom personlig assistans SFB, med anledning av de lägre budgeterade volymerna, tidigare har bidragit till finansieringen av kostnadsökningen inom personlig assistans LSS. För 2021 har assistansersättningen från Försäkringskassan höjts med 3,5 procent till 315 kr per timme. Av den ekonomiska prognosen framgår att detta inneburit ett minskat utrymme av frigjorda budgetmedel jämfört med föregående år, trots lägre budgeterade volymer. Det konstateras även att fler personer söker assistansersättning enligt SFB.

Av den ekonomiska prognosen 2021 framgår vidare att nämnden för året prognostiserar en negativ budgetavvikelse, exklusive ekonomiska konsekvenser av coronapandemin, till 40 Mkr. Detta underskott avser hela nämndens verksamhet där prognosen för personlig assistans enligt LSS står för 20 Mkr, varav 4,6 Mkr avser högre kostnader inom nämndens utförande av personlig assistans enligt LSS. Den negativa avvikelsen i prognosen förklaras framförallt av tillkomst av nya ärenden med stort antal timmar per ärende. I prognosen beräknas det inte bli någon avvikelse från budget vad gäller personlig assistans SFB, vilket har varit fallet under de senaste åren. Anledningen uppges vara dels att volymminskningen avstannat, dels att Försäkringskassan höjt schablonersättningen. I

ekonomisk prognos prognostiseras dock om ett underskott om 3,2 Mkr för nämndens utförande av personlig assistans enligt SFB.

Tabellen nedan visar budget, resultat och avvikelse vad gäller verksamhetsmått för personlig assistans för åren 2019–2021. För 2021 visas, istället för utfall, prognos utifrån nämndens *Ekonomisk prognos 2021* gällande januari-april. Under 2019–2020 visades negativa avvikelser för personlig assistans enligt LSS. Personlig assistans enligt SFB visade positiva avvikelser. För personlig assistans enligt SFB där brukaren valt kommunal regi visades negativa avvikelser. För 2021 finns dock ingen prognostiserad avvikelse för personlig assistans enligt SFB.

#### Utfall/Prognos jämfört med budget 2019 – 2021 (Mkr)

2019	budget	utfall	avvikelse
Nettokostnad PA LSS	135	140	-5
Total kostnad PA SFB	135	124	11
PA enligt SFB (utförande)	0	6	-6
2020	budget	utfall	avvikelse
Nettokostnad PA LSS	138	155	-17
Total kostnad PA SFB	132	122	10
PA enligt SFB (utförande)	0	6	-6
2021	budget	prognos	avvikelse
Nettokostnad PA LSS	143	162	-20
Total kostnad PA SFB	128	128	0
PA enligt SFB (utförande)	0	3	-3

Källa: Verksamhetsmått 2019–2021

Tabellen nedan visar prognos respektive utfall för verksamhetsmått inom personlig assistans under 2020. Under 2020 visade prognoserna samt utfall negativa avvikelser för personlig assistans enligt LSS, medan personlig assistans enligt SFB visade positiva avvikelser. För personlig assistans enligt SFB där brukaren valt kommunal regi visades negativa avvikelser.

#### Prognos/Utfall 2020

Mkr	prognos april	prognos augusti	utfall december
Nettokostnad PA LSS	-11	-10	-17
Total kostnad PA SFB	7	9	10
PA enl SFB (utförande)	-4	-4	-6

Källa: Verksamhetsmått 2020

Vid intervjuer framkommer att budgetering inte fullt ut har gjorts enligt vad prognoser och utfall har visat. I nämndens uppföljning av ekonomin 2019–2021 beskrivs att antalet personer som beviljats statlig assistansersättning enligt SFB har minskat de senaste åren. Förändringen har medfört att personer i behov av

personlig assistans i större utsträckning har vänt sig till kommunen för att ansöka om personlig assistans enligt LSS. En förskjutning har därför gjorts succesivt i budgeten från personlig assistans enligt SFB till personlig assistans enligt LSS. Förskjutningen har dock inte varit helt tillräcklig utan medfört budgetavvikelser.

Personlig assistans enligt SFB, som utförs i nämndens regi, budgeteras till noll eftersom det är en intäktsfinansierad verksamhet där intäkten från Försäkringskassan ska täcka kostnaden för utförandet. Intervjuade ekonomer uppger att ersättningsnivån för personlig assistans enligt SFB har haft en uppräkningsnivå som inte motsvarar löneökningstakten för verksamheten under flera år. Enligt uppgift från förvaltningen var ersättningen från Försäkringskassan under 2020 304,30 kr per utförd timme, medan förvaltningens kostnad per utförd timme enligt SFB uppgick till 343 kr. Förhöjd ersättning från Försäkringskassan kan sökas om man uppfyller vissa krav vilket förvaltningen gör där det är möjligt.

### *Uppföljning i förvaltningen*

Vid intervjuer med ekonomer framkommer att det för myndighetsdelen görs uppföljning av personlig assistans per brukare gällande volym och kostnad i en excel-fil. Det framkommer vidare att varje brukare redovisas med assistansanordnare och prognostiserat antal timmar per månad vilket resulterar i en total kostnad för kalenderåret.

Efterhand som fakturor erhålls under året för utförd personlig assistans uppdateras excel-filen. Nya och ändrade beslut läggs in manuellt allt eftersom ansvarig ekonom får kännedom om dem. Större avvikelser följs upp mot eventuellt ändrat beslut och bevakning görs av retroaktiva ärenden. Excel-filen används för prognoser och för trendanalyser.

Vid intervjuer framkommer att det görs uppföljning i en excel-fil även för utförande av personlig assistans i nämndens regi. Det framkommer vidare att excel-filen är uppbyggd med en flik per brukare där intäkter och kostnader redovisas. Informationen tas in i excel-filen från en rapport som är byggd i analysprogrammet QlikSense. Alla kostnader och intäkter har kodats per objekt, det vill säga per brukare. Excel-filen visar utfall per månad och prognoser för helår per brukare och totalt för enheten och per insats. Excel-filen uppdateras kontinuerligt. Vid intervjuer med ekonomer framkommer att kontroll av excel-filens formler och summeringar görs i samband med inläsning av data, då avstämning av utfallet görs.

I intervjuer framkommer att enhetschef för utförande av personlig assistans månadsvis har möten med sektionschefer och ekonomer för att diskutera och

analysera ändringar och kostnader. Förutom att analys görs av enskilda brukare så analyseras grupper av brukare för att se möjliga förbättringar. Det kan till exempel vara grupper av brukare som visar resultatmässiga underskott, där dubbelbemanning behövs eller där det finns så kallade sönderhackade beslut.

#### *LSS-utjämningsystem*

Eftersom kostnaderna för LSS-verksamhet är ojämnt fördelade mellan kommunerna i landet, finns ett separat utjämningsystem för denna verksamhet. Malmö stad är en nettobidragsgivare i LSS-utjämningsystemet där staden betalar omkring 212 Mkr för 2021. Enligt uppgift i Kolada<sup>33</sup> var Malmö stads kostnad 2019 för personlig assistans enligt LSS/SFB, minus ersättning från Försäkringskassan, 936 kr/invånare. Motsvarande för alla kommuner (ovägt medel) var 1 364 kr/invånare.

Vid intervjuer framkommer att det kan vara svårt att förutse den totala kostnaden för Malmö stad vid ytterligare satsningar, alternativt effektivitetsvinster, på grund av utjämningsystemets utformning.

## 4.5 Styrning och uppföljning av verksamhet

Finns det en tillräcklig styrning, uppföljning och analys av verksamheten?

### 4.5.1 Bedömning

Bedömningen är att nämnden har en i huvudsak tillräcklig styrning, uppföljning och analys av verksamheten. Mot bakgrund av de brister som framkommit i granskningen är dock bedömningen att nämnden bör överväga att i högre omfattning urskilja personlig assistans i nämndens styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet. Granskningen visar att nämnden styr och följer upp verksamheten, exempelvis genom måluppföljning och egenkontroller. Bedömningen är samtidigt att verksamheten personlig assistans i vissa avseenden är svår att urskilja i nämndens styrning, uppföljning och analys, då arbetet ofta omfattar större områden där personlig assistans ingår som en del. Fördelar med att i större omfattning urskilja specifika verksamheter i styrning, uppföljning och analys, är exempelvis att bättre kunna rikta åtgärder där de bäst behövs, och att bättre kunna följa upp att vidtagna åtgärder får avsedd effekt.

I kommunallagen anges att nämnder ska se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt, samt de bestämmelser

<sup>33</sup> Databas för kommuner och regioner för jämförelser och analyser

i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.<sup>34</sup> På grundval av resultat från riskanalys, egenkontroll och avvikelser ska de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Detta anges i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.<sup>35</sup> I nämndens reglemente anges att nämnden har ansvar för uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring i övrigt av sin verksamhet. Vidare anges att nämnden har ansvar för att planera och utveckla verksamheten i enlighet med statliga och kommunala mål.<sup>36</sup>

Granskningen visar att nämnden har formulerat mål som rör verksamheten, och att det sker uppföljning av målen. Det finns dock vissa svårigheter att specifikt urskilja personlig assistans i nämndens uppföljning, då underlag som rör personlig assistans ofta slås samman och sammanställs tillsammans med underlag som rör andra verksamheter. Av granskningen framgår samtidigt att personlig assistans återfinns i målkedjan, och att målen har brutits ned av förvaltningen genom verksamhetsnära aktiviteter inom både myndighets- och utförardelen av insatsen.

Granskningen visar vidare att nämnden fattar beslut om egenkontroller av verksamheten inom ramen för nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Nämnden följer upp resultatet av egenkontrollerna, och åtgärder vidtas vid konstaterande brister. I egenkontrollerna går det att specifikt urskilja utförandet av personlig assistans. Granskningen visar vidare att nämnden även genomför annan uppföljning av verksamheten, exempelvis genom att följa handläggningstider och ej verkställda beslut inom personlig assistans. Som ett resultat av denna specifika uppföljning har nämnden vidtagit åtgärder, exempelvis genom beslut om anställning av fler medarbetare inom myndighetsdelen av personlig assistans.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns bestämmelser om avvikelshantering. Där anges bland annat att inkomna avvikelserapporter ska sammanställas och analyseras för att den som bedriver verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet, och att förbättrande åtgärder ska vidtas utifrån resultatet.<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup> 6 kap. 6 § Kommunallagen (2017:725)

<sup>35</sup> 5 kap. 7 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

<sup>36</sup> 22 § Reglemente för funktionsstödsnämnden

<sup>37</sup> 5 kap. 3–8 §§ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete



Granskningen visar att det finns vissa brister i arbetet med avvikelshantering inom utförandet av personlig assistans. Flera intervjuade personliga assistenter uppger att det är otydligt vad som är en avvikelse, och hur de ska rapporteras.

Det inkommer få avvikelser som rör personlig assistans, vilket gör det svårt att se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Vidare sprids sällan analys och återföring av avvikelser i verksamheten, vilket försvårar ett lärande av avvikande händelser mellan sektioner och arbetsgrupper som utför personlig assistans. Stadsrevisionen genomförde en fördjupad granskning av funktionsstödsnämndens avvikelshantering under 2019. I denna rekommenderades bland annat nämnden att säkerställa att alla avvikelser rapporteras och att resultat av sammanställning och analys av avvikelser sprids inom förvaltningen.

#### **Nämnden rekommenderas att:**

- Säkerställa att samtliga avvikelser inom personlig assistans rapporteras.
- Överväga att i högre omfattning urskilja personlig assistans i nämndens styrning och uppföljning av verksamhetens kvalitet.

### **4.5.2 lakttagelser som ligger till grund för bedömning**

#### *Nämndens uppföljning*

##### *Nämndsbudget*

I nämndens budget 2021 finns kommunfullmäktigemål och uppdrag som på olika vis rör kvaliteten i verksamheten personlig assistans. Ett exempel är under målområde *Stadsutveckling och klimat* där kommunstyrelsen tillsammans med berörda nämnder ges i uppdrag att utveckla och förbättra arbetet med en serviceinriktad myndighetsutövning. Ytterligare ett exempel är under målområde *En god organisation* där det finns mål som bland annat rör trygga anställningar, arbetsmiljö samt god och likvärdig service. Enligt flera intervjuade chefer finns dock vissa svårigheter som rör målsättning om trygga anställningar inom personlig assistans. Detta då brukare ska ges inflytande över vem som anställs som personlig assistent och då verkställighet av insatsen ofta sker med kort varsel, vilket i sin tur innebär att timanställningar är vanligt förekommande.

Vidare har nämnden fattat beslut om egna nämndsmål som på olika vis rör personlig assistans, exempelvis mål om att öka patientsäkerheten och arbeta förebyggande för en jämlik hälsa, och mål om att barns delaktighet i insatser och i beslut som rör dem ska öka. Det finns inga indikatorer till kommunfullmäktige- eller nämndsmålen som enbart rör personlig assistans. Nämnden följer upp mål, uppdrag och indikatorer i samband med delårsrapport och årsanalys 2021.

Intervjuad stabspersonal uppger att samtliga verksamheter i förvaltningen, inklusive personlig assistans, är berörda av målarbetet. Det finns en målkedja med fokusområden utifrån kommunfullmäktige- och nämndsmål i form av åtaganden och aktiviteter i verksamheten. Under 2021 berörs exempelvis personlig assistans genom att utveckla barnrättsarbetet inom nämndens myndighetsdel, och genom att utveckla preventiva insatser gällande brukares hälsa. Samtidigt säger flera intervjuade chefer att det är svårt att bryta ned de övergripande målen till konkreta insatser hos brukare och att göra medarbetare delaktiga i detta arbete.

#### *Risakanalys*

Nämnden fattar årligen beslut om en riskanalys (av nämnden kallad risklista), som ligger till grund dels för kontroller enligt internkontrollplanen, dels för egenkontroller enligt nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

I nämndens risklista 2021 finns risker som på olika vis rör kvaliteten i utförandet och myndighetsdelen av personlig assistans. Av risklistan går det inte att utläsa vilka risker som specifikt hör till kvaliteten i personlig assistans, då många risker är gemensamma för nämndens verksamheter. Risker som rör utförandet av personlig assistans är exempelvis kvalitetsarbete i det verksamhetsnära arbetet, spridning av smitta, dokumentation, skydds- och begränsningsåtgärder, kompetensutveckling hos medarbetare och ensamarbete. Gällande myndighetsdelen finns exempelvis risker gällande oklar ansvarsfördelning och brister i samband med samverkan vid utskrivning från slutenvård, långa handläggningstider och ej verkställda beslut.

Enligt intervjuade chefer involveras samtliga medarbetare i arbete med att ta fram risker. Dock uppger intervjuade personliga assistenter att de inte deltagit i något sådant arbete.

#### *Internkontrollplan*

I nämndens internkontrollplan 2021 finns två granskningar som rör kvaliteten i nämndens insatser, bland annat inom personlig assistans. Dessa är kvalitetsarbete i det verksamhetsnära arbetet och skyddsåtgärder. Resultatet av granskningarna ska rapporteras till nämnden i samband med delårsrapport och årsanalys 2021.

I internkontrollplanen 2020 fanns några granskningar med koppling till kvaliteten i utförandet av personlig assistans, exempelvis gällande meddelanden i verksamhetssystemet Lifecare och basal hygien. Av nämndens uppföljning av intern kontroll 2020 går det inte att utläsa resultatet av granskningarna specifikt för personlig assistans.

### *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

Nämnden har ett styr- och ledningssystem enligt *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Nämnden fattar årligen beslut om risker, egenkontroller och åtgärder inom ramen för ledningssystemet genom *Plan för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*. Uppföljning av planen sker vid två tillfällen under året.

I 2021 års plan finns tre egenkontroller som specifikt rör kvaliteten i utförandet av personlig assistans. De handlar om basal hygien, tvångs- och begränsningsåtgärder samt social dokumentation. Vidare finns tre egenkontroller som rör myndighetsenhetens arbete, där myndighetsdelen av personlig assistans ingår. Dessa handlar om ej verkställda beslut, handläggningstider och barns delaktighet i utredningsarbetet. Det finns även ett antal egenkontroller som rör hälso- och sjukvårdsenhetens arbete samt kontroller som omfattar nämndens samtliga verksamheter.

Av nämndens kvalitetsberättelse 2020 framgår bland annat resultat av egenkontroller. Under 2020 fanns tre planerade egenkontroller gällande utförandet av personlig assistans, varav två inte genomfördes som planerat. Den tredje, risk för brister i den sociala dokumentationen, visade enligt kvalitetsberättelsen att merparten av berörda sektioner genomfört dialoger om dokumentation men inte fått ett tillfredställande resultat. Utifrån resultatet beslutade nämnden att löpande inslag om dokumentation ska ske på arbetsplatsträffar, samt att egenkontrollen ska genomföras igen under 2021. Av nämndens kvalitetsberättelse 2020 framgår även resultat av egenkontroller gällande handläggning av SoL och LSS, det vill säga myndighetsenhetens arbete där myndighetsdelen av personlig assistans ingår. Samtliga dessa egenkontroller fick godkänt resultat.

Av nämndens patientsäkerhetsberättelse 2020 framgår bland annat resultat av egenkontroller. Av patientsäkerhetsberättelsen går det inte att specifikt utläsa resultatet för personlig assistans då hälso- och sjukvårdsenheten arbetar mot nämndens samtliga verksamheter. Egenkontrollerna inom hälso- och sjukvårdsdelen 2020 visade godkänt resultat för några kontroller, dock var resultatet inte godkänt för kontroller om delegering och HSL-dokumentation. Utifrån resultatet av egenkontrollerna har åtgärder vidtagits, och där brister konstaterats ska nya kontroller genomföras under 2021.

### *Handläggningstider*

Nämnden följer myndighetsenhetens handläggningstider kvartalsvis. Av redovisningen framgår handläggningstider för respektive insats, däribland personlig

assistans. Under 2019 fattade nämnden beslut<sup>38</sup> om rekrytering av fler biståndshandläggare med anledning av ett ökat inflöde av ärenden, som i sin tur innebar långa handläggningstider, inom personlig assistans.

#### *Brukarundersökning*

Vartannat år genomförs en brukarundersökning i verksamheten, där nämnden tar del av resultatet. Brukarundersökningen genomförs bland annat inom personlig assistans. Den senaste brukarundersökningen genomfördes 2018. En ny undersökning var planerad under 2020 men har skjutits fram till hösten 2021 med anledning av coronapandemin. Med anledning av resultatet av brukarundersökningen 2018 identifierades några förbättringsområden, bland annat att det behövdes tydligare rutiner för vem som ska kontaktas om brukaren har problem med sina assistenter och att brukarnas delaktighet vid val av anställning av assistenter behövde tydliggöras. Enligt intervjuade chefer och stabspersonal följs vidtagna åtgärder upp av förvaltningen.

#### *Övrig uppföljning*

Nämnden följer även verksamheten personlig assistans på andra sätt, exempelvis gällande kvartalsvis rapportering av ej verkställda beslut, månadsvis återrapportering av delegerade beslut och genom ärenden som rör personal och arbetsmiljö. I nämndens rapportering av beslut som inte har verkställts inom tre månader från dagen för beslut (ej verkställda beslut) avseende första kvartalet 2021 fanns två ärenden inom personlig assistans. Dessa avsåg dock tillgängliga insatser men där brukaren ännu inte flyttat till Malmö, så kallade förhandsbesked. I nämndens årliga uppföljning av arbetsmiljön 2020 fanns exempelvis rapportering om delade turer inom personlig assistans och om arbetsmiljö för anhöriga som arbetar som personliga assistenter. Intervjuade avdelningschefer uppger även att nämnden får information om verksamheten vid större förändringar, exempelvis har nämnden fått information om att lagstiftningen inom området ska förändras.

Under 2020 och 2021 har nämnden yttrat sig över följande remisser från Socialdepartementet som rör personlig assistans, *Översyn av insatser enligt LSS och assistansersättningen* (SOU 2018:88), *Översyn av yrket personlig assistent – ett viktigt yrke som förtjänar bra villkor* (SOU 2020:1) och *Utbetalning av ersättning för personlig assistans endast vid tillstånd* (S2020/09872).

---

<sup>38</sup> Funktionsstödsnämndens budget 2019 s.35

## Uppföljning i förvaltningen

### *Myndighetsdelen*

Inom myndighetsenheten sker regelbunden uppföljning av vissa nyckeltal, exempelvis av handläggningstider, antal beslut, antal bifall respektive avslag och uppföljningar i individärenden. Under 2021 görs även granskning av utredningar inom bland annat personlig assistans inom ramen för *Handlingsplan Myndighetsenheten*. Arbete med handlingsplanen följs upp av myndighetsenheten, och rapporteras till ledningsgruppen och nämndens ordförande.

Intervjuade chefer och biståndshandläggare inom myndighetsdelen av personlig assistans anser sammantaget att uppföljningen av verksamheten på aggregerad nivå är tillräcklig. Några intervjuade anser att det vore önskvärt med analys och uppföljning av jämlikhet i de beslut som fattas samt en allmän undersökning av brukarens upplevelse (kundnöjdhet) i kontakt med myndighetsdelen av personlig assistans, för att kunna utveckla och förbättra verksamheten.

### *Utförande av personlig assistans i nämndens regi*

Flera intervjuade framför att det vore önskvärt med ytterligare uppföljning av kvaliteten i utförardelen av verksamheten. De uppger exempelvis att uppföljning av kvaliteten borde genomföras i ärenden där anhöriga arbetar som personliga assistenter, vilket innebär en begränsad insyn och där mycket ansvar åligger sektionscheferna, som samtidigt har en hög arbetsbelastning. Flera intervjuade uppger även att de önskar ytterligare uppföljning av social dokumentation, hur arbetet fungerar då det finns brukare med utmanande beteende och uppföljning av effekter för brukare av så kallade sönderhackade beslut.

Under 2020–2021 har vissa åtgärder vidtagits i förvaltningen med syfte att öka kvaliteten i utförandet av personlig assistans, exempelvis har två omsorgspedagoger anställts i projektform. Syftet med tjänsterna är att bygga upp en kvalitetsstruktur inom personlig assistans samt ge stöd till sektionschefer och medarbetare. De nya tjänsterna ska enligt de intervjuade utvärderas av förvaltningen under slutet av 2021. Under 2020 har även en utökning skett av personal som arbetar med rehabilitering i hälso- och sjukvårdsenheten, med anledning av hög arbetsbelastning hos personalkategorin.

Under 2020–2021 har förvaltningen genomfört en omorganisation av utförardelen av personlig assistans, och team för stöd och service har inrättats enligt nämndens beslut i november 2019. Enligt intervjuad avdelningschef ska effekter av omorganisationen och team för stöd och service följas upp av förvaltningen, men ingen tidpunkt är satt för detta.

### *Avvikelsehantering*

Flera intervjuade personliga assistenter säger att de känner till att avvikelser ska rapporteras, men att det är otydligt vad som är en avvikelse, och hur de ska rapporteras. Exempelvis nämns vid en intervju att en brukare varit nära att ramla på grund av brister vid lyft, men att detta inte har rapporterats. Flera intervjuade chefer uppger att avvikelser inte rapporteras i den utsträckning som de borde. Intervjuade personliga assistenter uppger att de sällan får information om avvikelser som inträffar i en annan del av verksamheten, exempelvis i en annan sektion eller i en annan arbetsgrupp i den egna sektionen.

Intervjuade chefer uppger att information om avvikelsehantering ges i samband med anställning och återkommande på arbetsplatsträffar. De uppger även att inkomna avvikelser alltid utreds, och att åtgärder vidtas gällande de specifika händelserna. Det pågår ett arbete i hela förvaltningen kring avvikelsehantering som bland annat innebär att medarbetare ska bli mer delaktiga i avvikelsehanteringen, arbetet har dock försenats med anledning av coronapandemin.

Intervjuade chefer och stabspersonal uppger att avvikelser sammanställs och analyseras på aggregerad nivå, men att det är svårt att hitta mönster och trender som indikerar kvalitetsbrister då det totalt inkommer få avvikelser inom utförardelen av personlig assistans. Under 2020 rapporterades totalt 40 avvikelser inom personlig assistans. Flertalet av dessa avsåg avvikelser inom hälso- och sjukvårdsområdet, exempelvis gällande läkemedel, medicintekniska produkter och fall.

## Stadsrevisionens uppdrag

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Malmö granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna i revisorskollegiet och de sakkunniga revisorerna på revisionskontoret.

Utifrån resultatet i granskningen lämnas ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Rekommendationer lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten och syftar till att förbättra verksamheten. Stadsrevisionen följer upp om nämnden eller bolaget har genomfört åtgärder för att följa revisorernas rekommendationer.

Fördjupade granskningar rapporteras i sin helhet i enskilda rapporter som publiceras på [Stadsrevisionens hemsida](#). För varje nämnd och bolag skrivs dessutom en årsrapport som sammanfattar det gångna årets granskning och ger de förtroendevalda revisorerna underlag för sin ansvarsprövning utifrån kommunallagen.