



Slutpresentation

Kostnad per Brukare och

Genomlysning av myndighetsutövningen LSS och äldreomsorg

Anna Ågren

Konsult

anna.agren@ensolution.se

0709-17 05 74

Mattias Wald

Konsult

mattias.wald@ensolution.se

0709-17 05 94

Mathias Sunnegård

Konsult

mathias.sunnegard@ensolution.se

0702-10 87 04

Ensolution•

Agenda

Slutpresentation

Inledning

- » Bakgrund
- » Syfte och mål med projektet

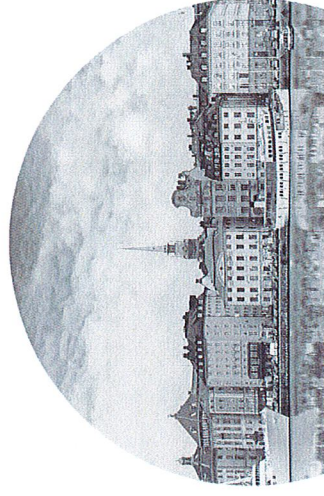
Genomförande

- » Metod
- » Aktiviteter och tidplan

Resultat och analys

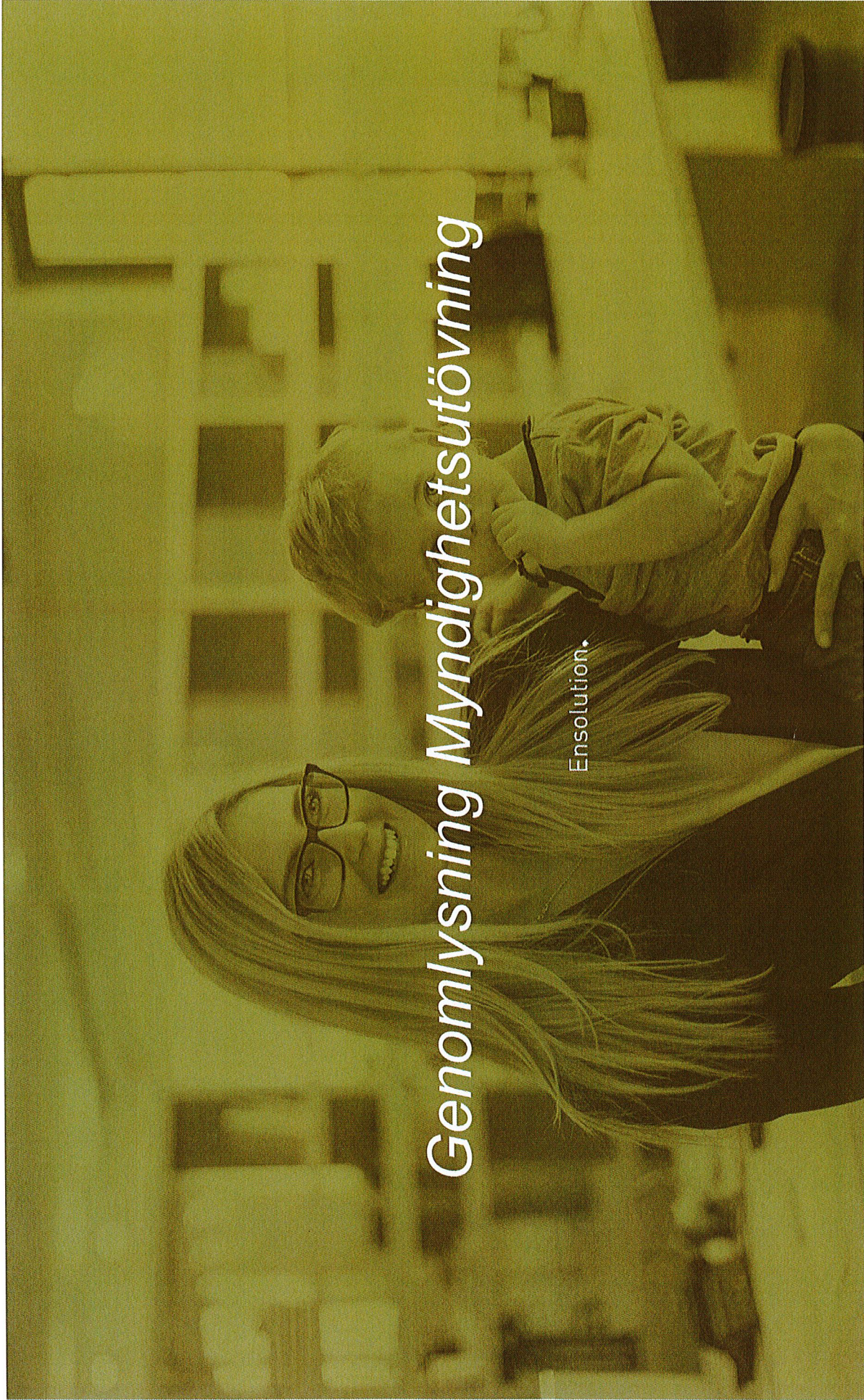
Kostnad Per Brukare

Ensoulution•



Genomlysning Myndighetsutövning

Ensolution.



Projektets mål och syfte

Fokus myndighetsprocessen

Övergripande mål för projektet är:

- » Likvärdig och rättssäker myndighetsutövning
- » Samsyn och gemensam bild för myndighetsutövare och utförare av processen som innebär att bedöma och tillgodose brukarnas behov

Syftet med genomlysningen är:

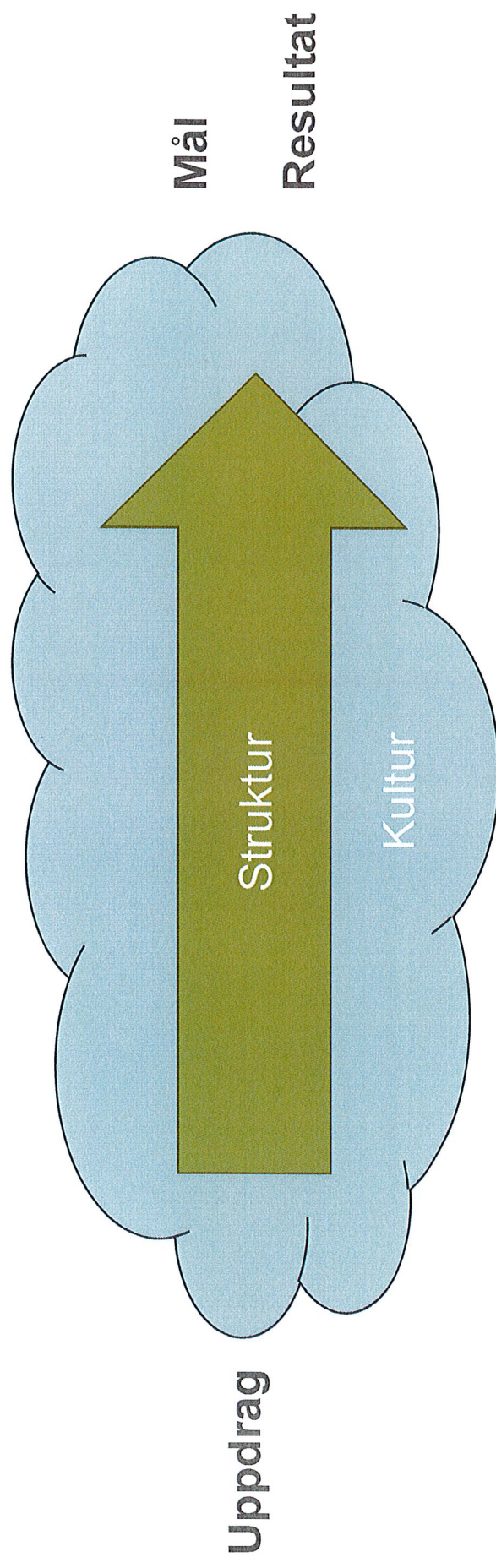
- » att utvärdera om biståndsbedömningen inom äldre- och funktionshinderomsorg är likvärdig och rättssäker.
- » Inom ramen för projektet undersöker vi också om det finns en gemensam bild och helhetssyn mellan myndighetsutövare och utförare runt mål och process för det gemensamma uppdraget att tillgodose brukarnas behov.

Utifrån vad som framkommer i genomlysningen lämnar Ensolution ett förslag på åtgärder för att utveckla verksamheten mot de övergripande målen.

Ensolution.

Genomförande - metod

Håller alla delar ihop?



Genomlysningen är genomförd avseende både struktur och kultur.

Processkartläggning, dokumentgranskning, ärendegranskning, intervjuer, workshops, avstämningar, KPB, statistik, Kuben.

Ensulation•

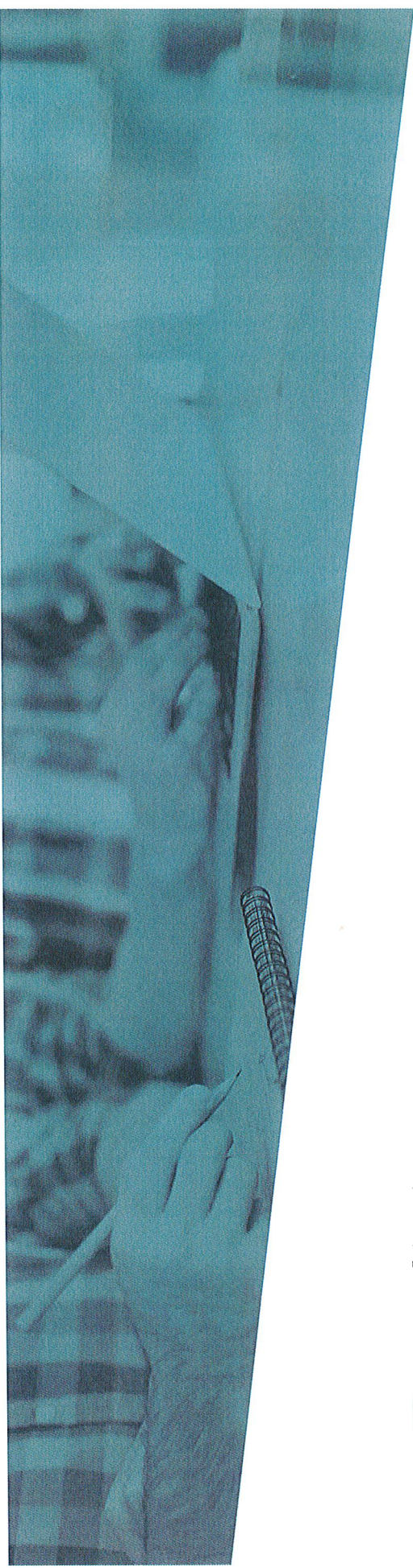
Våra viktigaste slutsatser

Det finns strukturmässigt goda förutsättningar för en rättssäker och likvärdig myndighetsutövning – efterlevnad av och samsyn runt genomförandet av processen behöver förbättras

Styrning och ledning av verksamheten som helhet behöver utvecklas – tydliggörande av roller, gemensamma och långsiktiga mål för både myndighet och utförare samt en mer proaktiv uppföljning

Kommunikation – Genomsyrar intervjuer och workshops. Det finns utvecklingspotential i den gemensamma kommunikationen som påverkar det gemensamma målet.

Ensolution



Resultat

Ensolution♦

Dokumentgranskning

Frågeställningen vid dokumentgranskningen är om det finns en tydlig struktur som stödjer en likvärdig och rättssäker handläggning

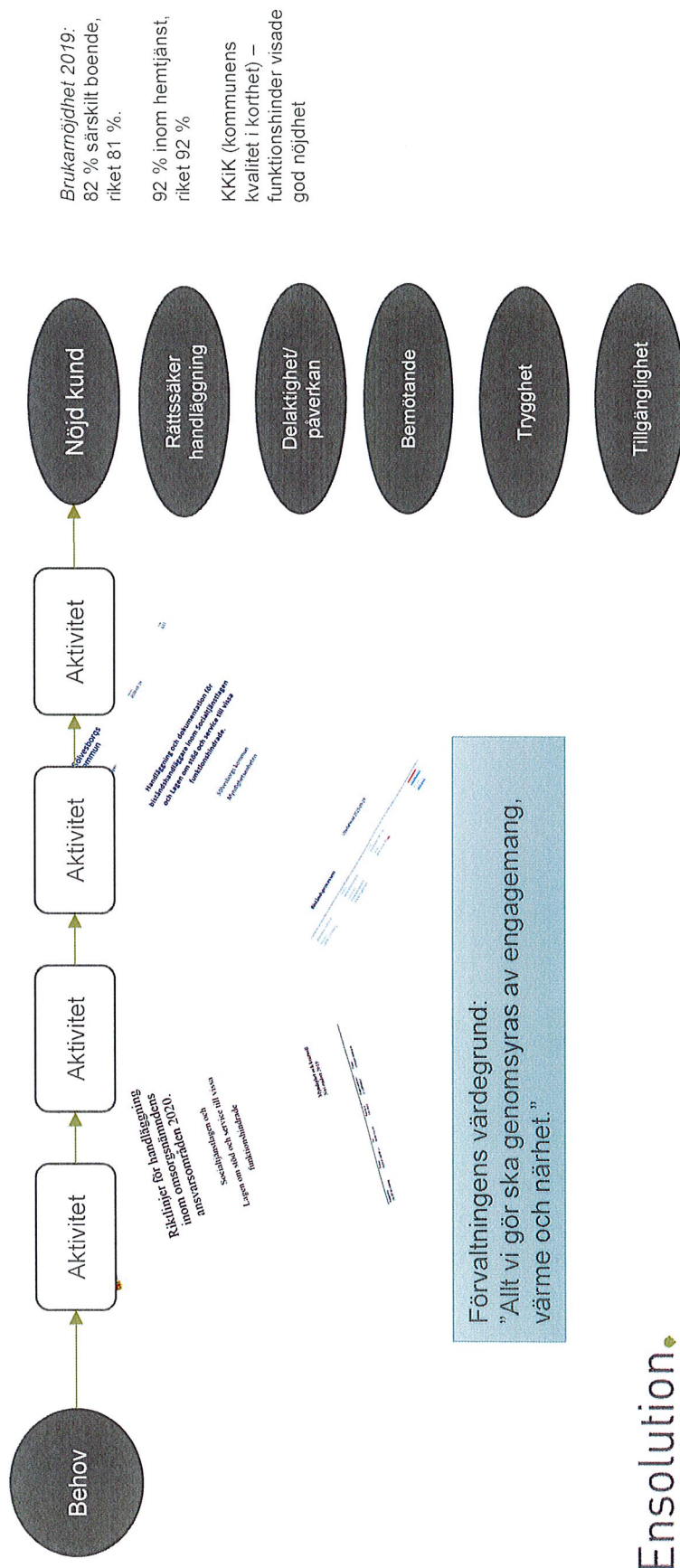
Ensolution har tagit del av ca 30 dokument och har främst lagt fokus vid:

- » Riktlinjer för handläggning inom omsorgsnämndens ansvarsområden 2020
- » Handläggning och dokumentation för biståndshandläggare inom Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (processbeskrivning)
 - » Rutin gällande trygg hemgång
 - » Rutin vid erbjudande om särskilt boende
 - » Delegationsordning 2020

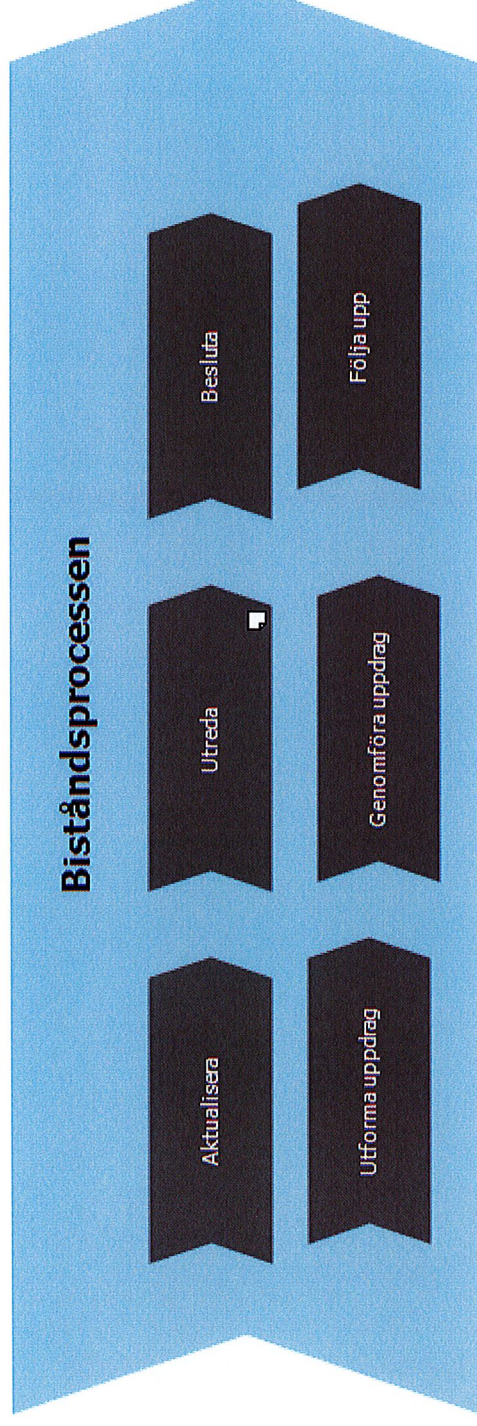
Vi har också tagit del av två revisionsrapporter rörande Sölvesborgs äldreomsorg från PwC

Ensolution.

Det finns en god formell struktur



Biståndsprocessen i Sölvesborg

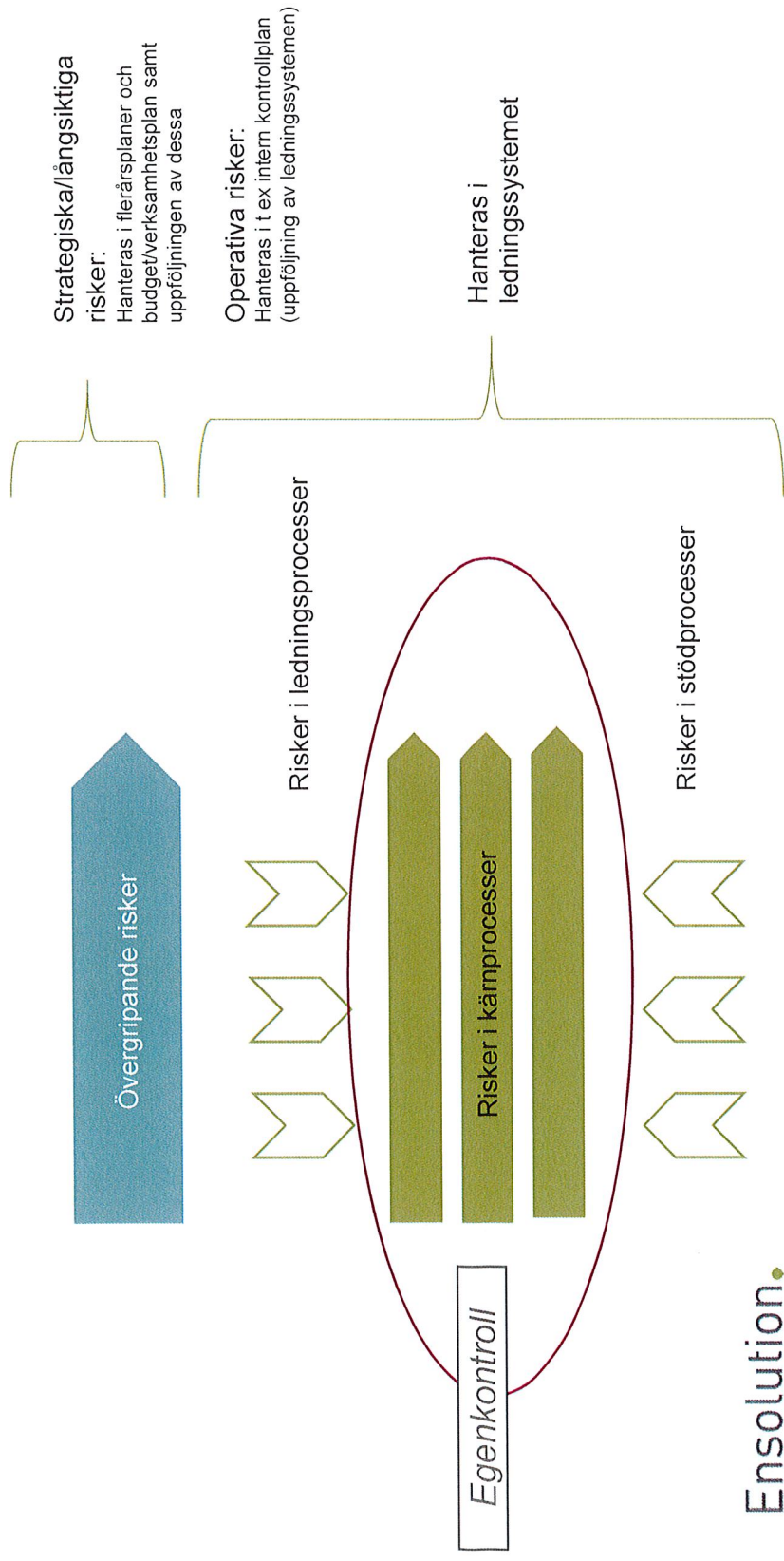


- Kartläggning av processen enligt dokument och intervjuer.
- Processen ger strukturmässiga möjligheter till en likvärdig bedömning.
- Stöd i rutiner och riktlinjer för de olika stegen
- Delprocesserna är väl kända inom ledningsfunktionerna.

Ensolution.

Egenkontroll och uppföljning

Att säkerställa och utveckla verksamheten



Ensoulution•

Vad innebär det i praktiken?

1. Genomför en **riskanalys** av handläggnings- och uppföljningsprocessen – identifiera kritiska moment i processen där det föreligger risker i förhållande till målet om en rättssäker och likvärdig handläggning

2. Ta fram **åtgärder** som kan ta ner riskerna till en acceptabel nivå – det kan röra sig om att införa nya arbetssätt, möteformer eller rutiner, nya eller förbättrade verktyg, t ex IT-stöd mm

3. Ta fram **uppföljande kontroller** för att säkerställa att rutiner och andra åtgärder för de allra viktigaste riskerna fungerar som de ska. Dessa kan med fördel genomföras som t ex **stickprover**.

Sammanställ och **rapportera** utfall/resultat till nämnd!

Intervjuer - summering

- 13 genomförda intervjuer
- Grupp- och enskilda intervjuer
- Samstämmiga intervjuer – och mycket som lyfts fram är bra

Införandet av IBIC

- Kvalitetsperspektivet, förbättring av målsättningar
- Arbetssätt för införande

Rutiner och riktlinjer

- Tydliga och omfattande – bra koll.
- Väl insatta i delegationsordning, rutiner, riktlinjer.

Ensolution♦

Intervjuer - summering

- Roller och uppdragsfördelning uppfattas till stor del tydligt
 - På strukturnivå och initiala kommentarer. Viss otydlighet vid skrapande på ytan
 - Behov av utveckling av gemensam målbild, förväntningar och uppdrag
 - Saknar gemensamma mål
 - "Vadet" och "huret"
- Egen kontroll och uppföljning
 - Enligt rutiner/former är olika
 - Ärendegenomgång
- Kommunikation på individ och organisationsnivå.
 - Forum, skav, olika rutiner
 - Dubbla signaler – har bra dialog, har ingen dialog.
 - Olika kommunikationsvägar

Ensolution.

"Finns inte samverkan och samsyn mellan myndighet och utförarsida"

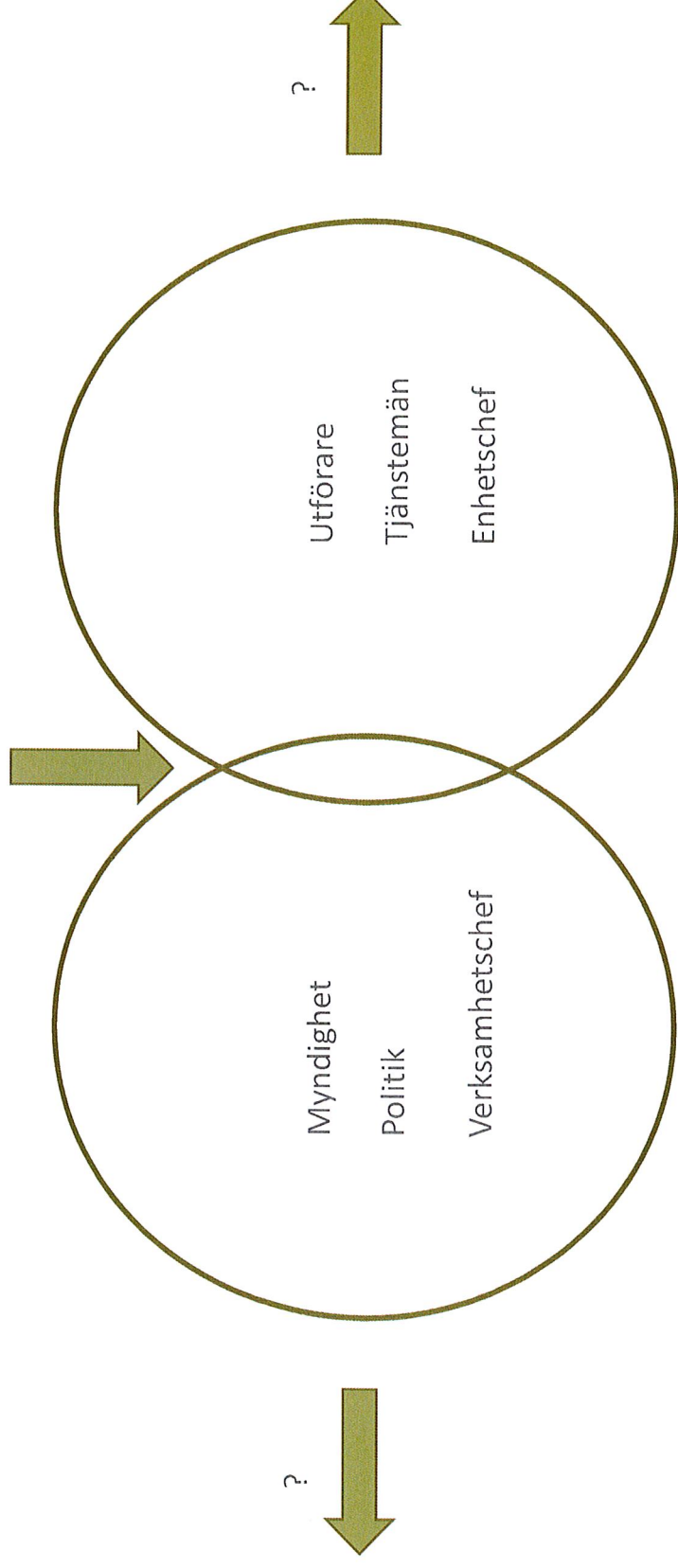
"Olika definition i kommunen avseende begrepp samverkan, man menar inte samma sak"

"Vet inte om handläggarna är inne och läser dokumentationen."

"Oftast finns det kanaler för att hantera dialogen.
Handläggarna jobbar väldigt olika – man har lärt sig vilken som jobbar på vilket sätt."

Mellanrum

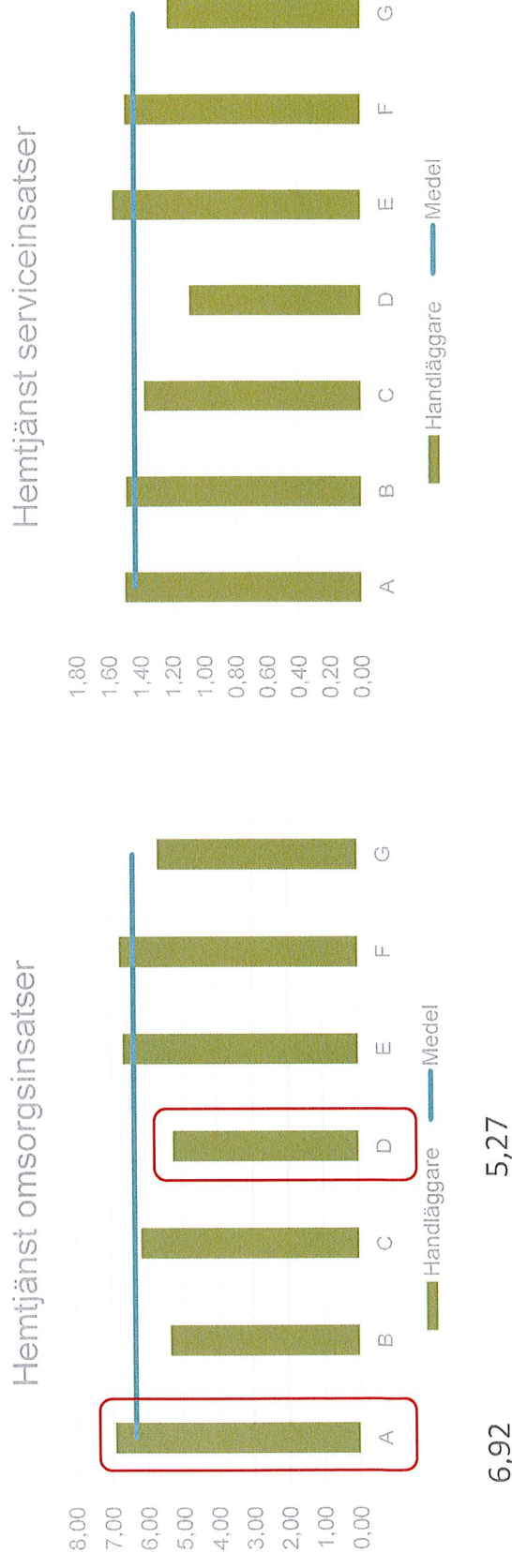
kommunikation, uppdrag, mål, samverkan



Ensoulution•

Beviljar handläggarna lika många timmar?

Genomsnitt för alla beslut tagna under 2019



Skillnad 1 timma och 39 minuter
per vecka

Ensolution.

Ärendegranskning daglig verksamhet

Ensolution•



Upplägg på granskningen

Stickprover daglig verksamhet

10 ärenden valdes ut slumpmässigt, varav 4 kvinnor och 6 män

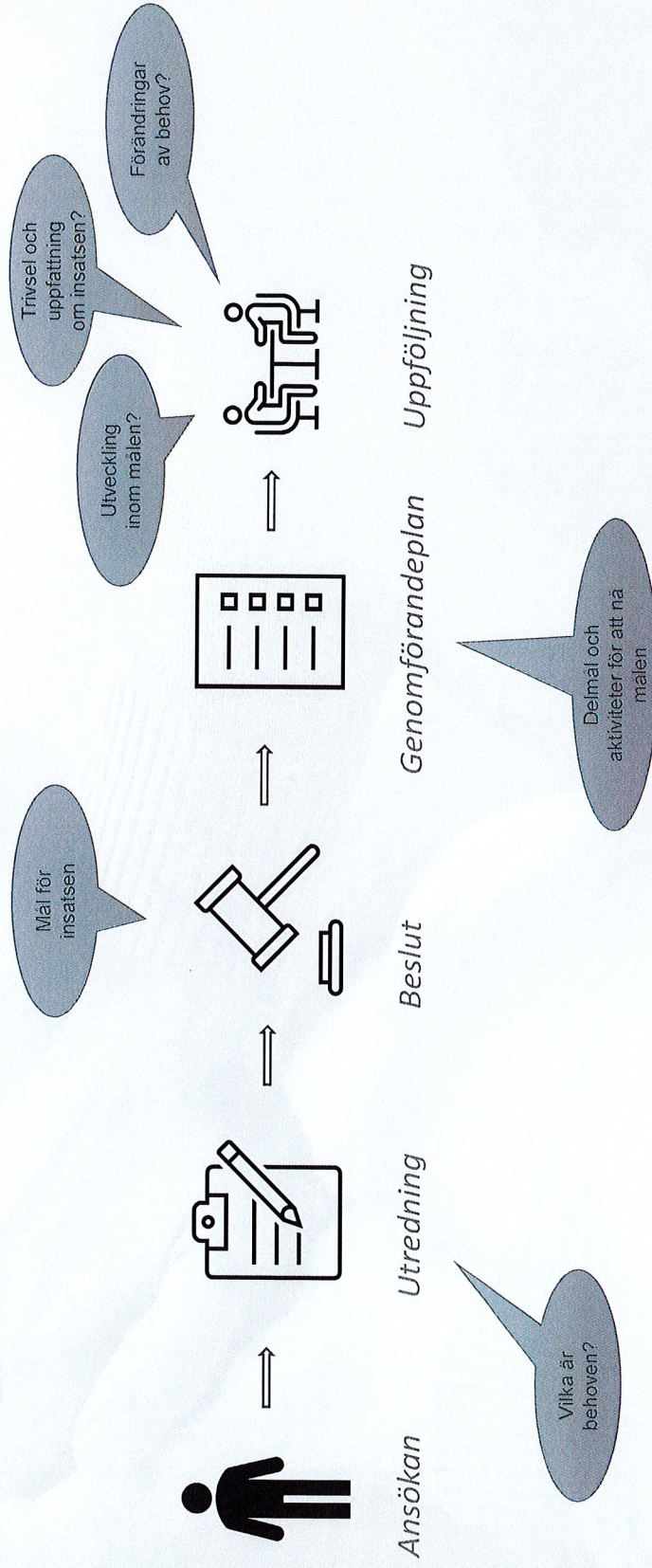
Granskning av dokumentation i de utvalda ärendena:

- » Beslutsunderlag och beslut
- » Genomförandeplan
- » Uppföljning av beslut (som framgår av nästkommande beslut
- » I några ärenden även journalanteckningar

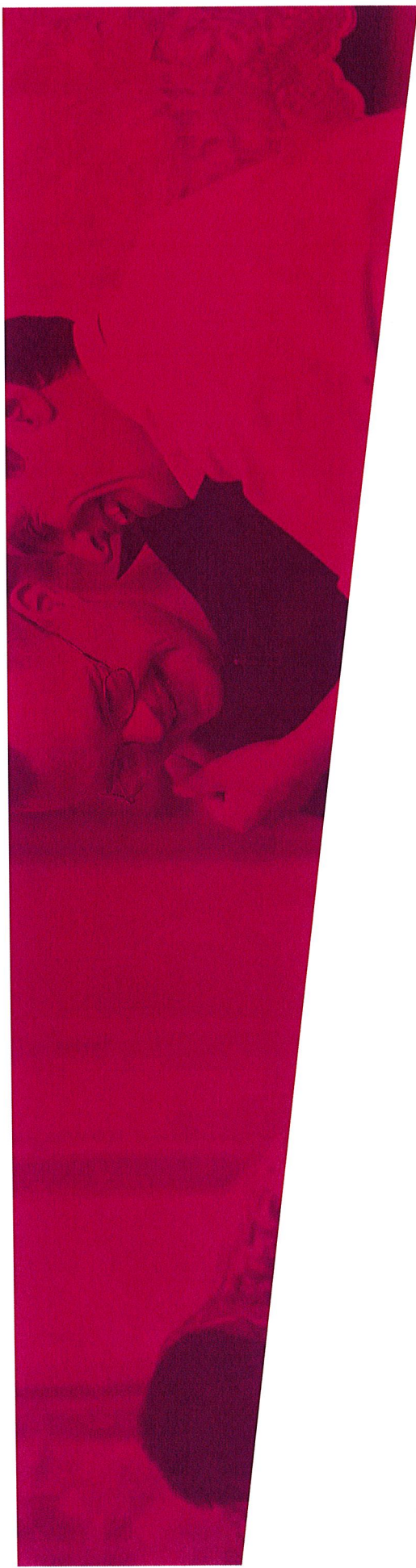
Granskningssområdena utgick från riktlinjerna samt vad som framkommit vid intervjuerna

Håller kedjan ihop?

Från ansökan till uppföljning



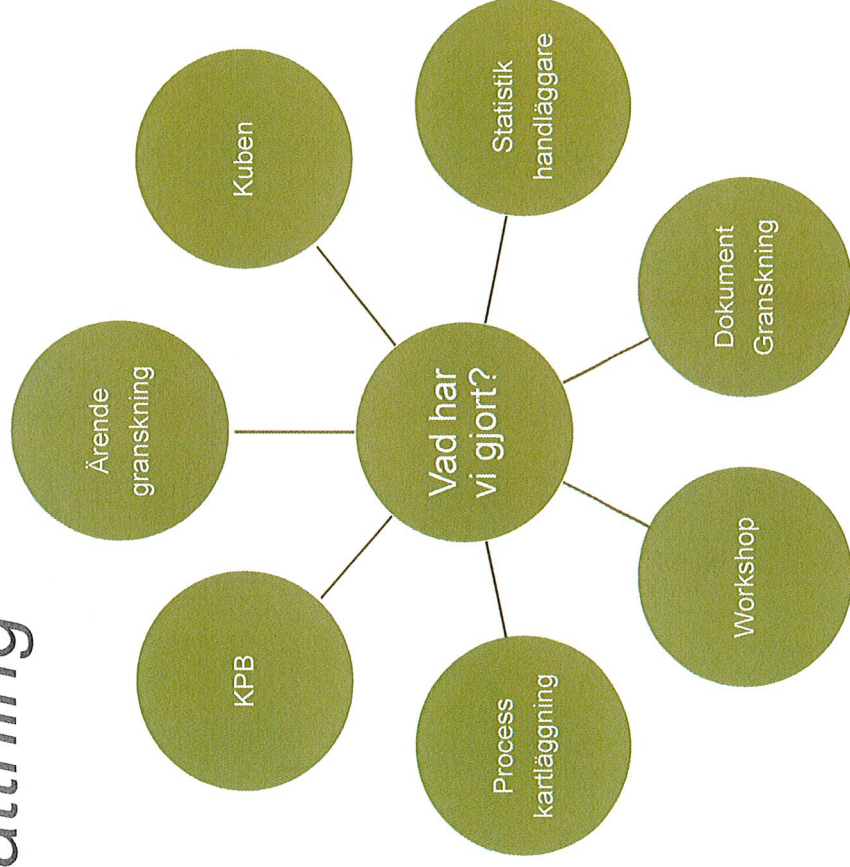
Ensolution.



Sammanfattande Analys och slutsatser

Ensolution♦

Sammanfattning



Slutsatser

Fokus myndighetsprocessen

Är biståndsbedömningen likvärdig och rättssäker?

- En god struktur och processmässiga förutsättningar
- Det finns en osäkerhet kring efterlevnad av processerna - en risk att bedömningarna inte är likvärdiga och rättssäkra

Finns en gemensam bild och helhetssyn mellan myndighetsutövare och utförare runt det gemensamma uppdraget?

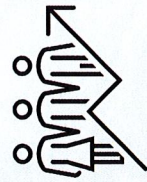
- Det finns en gemensam bild av strukturen och processen som är framtagen för det gemensamma uppdraget.
- Det finns en osäkerhet kring om det är en gemensam bild och helhetssyn avseende målen för det gemensamma uppdraget.
- Det finns osäkerhet kring styrning, ledning och den gemensamma målbild tillsammans med handlingsplaner. Det saknas en del arbetsmoment/processsteg för uppföljning av hur det går, på kort och lång sikt.

Ensolution.

Förslag på åtgärder

Ensolution.

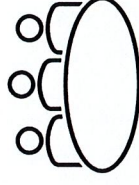
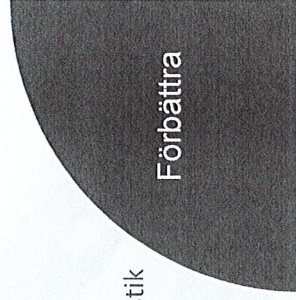
DB
XX



Kunskapsbaserad utveckling:

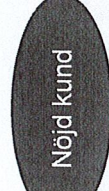
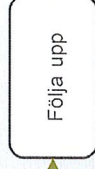
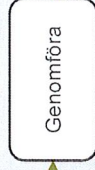
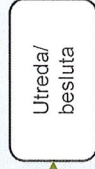
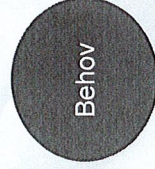
- använd och analysera aggregerad statistik och utfall från egenkontrollen för att säkerställa och utveckla verksamheten

Organisation

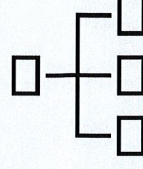
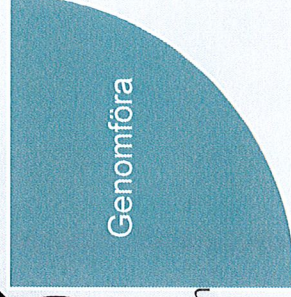


Fördjupad dialog i FL:

- samsyn runt verksamhetens mål
- roller och ansvar ur ett helhetsperspektiv



Förbättra målstyrningen i ärendena



Förbättra uppföljningen:

- utveckla egenkontrollen
- sammansätt och utvärdera statistik på aggregerad nivå

- Skapa samsyn runt genomförandet:
- samsyn runt ansvar och roller i processen
 - inrätta och bemanna forum för utveckling

Ensulation

Kommunikation