

Nämnden för Gymnasium & Arbetsmarknad

Kungsbacka kommun

434 81 Kungsbacka

Ärendet

Tillsyn av Nämnden för Gymnasie & Arbetsmarknads (nedan nämnden) handläggning av ekonomiskt bistånd i Kungsbacka.

IVO har med anledning av inkomna klagomål från enskilda genomfört tillsyn av nämndens handläggning av ekonomiskt bistånd i Kungsbacka kommun. Tillsynen omfattar granskning av om handläggningen uppfyller lagstiftningens krav när nämnden utför socialtjänst inom området ekonomiskt bistånd.

Beslut

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har konstaterat följande brister:

- Nämnden har begränsat hur en ansökan om ekonomiskt bistånd kan lämnas och vad den kan omfatta.
- Aktuella utredningar saknas, den enskildes behov har inte utretts tillräckligt och det saknas individuella bedömningar samt individuellt utformade insatser.
- Uppgifter om våld och barnperspektivet har inte beaktats i handläggningen.
- Nämnden har inte alltid fattat beslut efter ansökan om bistånd.
- Dokumentation är inte ordnad på ett sådant sätt att den går att följa och det saknas uppgifter av betydelse.
- Enskilda är inte delaktiga i utredningar, i utformandet av insatser och dokumenterade samtycken saknas.
- Nämnden brister i serviceskyldighet och rörande tillgänglighet samt bemötande och sekretessen brister i receptionen.

IVO begär med stöd av 13 kap. 5 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL att nämnden redovisar sin inställning till de brister som IVO har konstaterat. Redovisningen ska även innehålla de eventuella åtgärder som nämnden har vidtagit eller planerar att vidta för att komma tillrätta med bristerna. Redovisningen ska avslutas med uppgift om när åtgärderna genomfördes eller kommer att genomföras.

Det är nämndens ansvar att följa det regelverk som finns samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) genomföra ett systematiskt kvalitetsarbete.

Redovisningen ska ha kommit in till IVO senast den 1 april 2020.

IVO kan, om bristerna inte avhjälpas, komma att fatta beslut om att förelägga nämnden att vidta åtgärder.

Skälen för beslutet

Nämnden har begränsat hur en ansökan om ekonomiskt bistånd kan lämnas och vad den kan omfatta.

IVO bedömer att det är en brist att nämnden har ställt villkor, som går utöver vad lagstiftningen tillåter, för hur en ansökan om ekonomiskt bistånd kan lämnas. Vidare är det en brist att nämnden har begränsat vad den enskilde kan ansöka om. Bristerna i ansökningsförfarandet medför att enskilda riskerar att inte få sin rätt till ekonomiskt bistånd prövad i enlighet med gällande bestämmelser.

Enligt ett klagomål till IVO (dnr 7.3 32441/2018-1) har nämnden lämnat följande information till enskilda som söker ekonomiskt bistånd;

”Inför kommande månader när Trelleborgsmodellen nu införts i Kungsbacka kommer det att bli av central vikt att samtliga ansökningar som lämnas till Gymnasium & Arbetsmarknad är helt korrekt ifyllda. När det elektroniska ansökningssystemet kommer igång kommer ansökningar som inte är helt korrekt ifyllda att helt avslås. Enligt samma förutsättningar kommer vi att bedöma samtliga ansökningar som inkommer”.

Av nämndens yttrande till IVO, daterat den 30 november 2018, framgår att informationen om ansökningsförfarandet lämnades till personer som uppbar löpande ekonomiskt bistånd. Vidare att den arbetsmodell och de riktlinjer, som nämnden i sin handläggning använder sig av, inte innebär avsteg från tillämplig lagstiftning i socialtjänstlagen. Riktlinjerna utgår enligt nämnden från Socialstyrelsens handbok, Ekonomiskt bistånd, från 2013, nedan kallad handboken.

Vid IVO:s intervjuer med enskilda framförde de att nämnden har begränsat hur en ansökan kan lämnas och vad en ansökan kan omfatta. IVO fann även vid granskningen av dokumentationen två exempel på

att nämnden har begränsat vad en ansökan kan omfatta. I ett av dessa fall begränsar nämnden ansökan till riksnormen för försörjningsstöd när den enskilde ansöker om bistånd.

IVO vill framhålla att ekonomiskt bistånd är samhällets yttersta skyddsnät och ska vara ett komplement till generella system och ge hjälp när generella system är otillräckliga. Socialtjänstens uppgift är att förstärka och komplettera människors egna resurser. Biståndet från socialtjänsten ska stärka den enskildes resurser att leva ett självständigt liv. Verksamheten ska enligt 1 kap. 1 § SoL bygga på respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet (se även handboken s. 11 och 13).

I 6 § förvaltningslagen (2017: 900), FL, anges att en myndighet ska se till att kontakterna med den enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta tillvara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Av 20 § FL framgår att om en framställning är ofullständig eller oklar ska en myndighet i första hand hjälpa den enskilde tillrätta inom ramen för sin allmänna serviceskyldighet enligt 6 § andra stycket.

Av 2 kap. 1 § SoL framgår att varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område och har det yttersta ansvaret för att de enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver.

Socialnämnden ska enligt 11 kap.1§ SoL utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan, anmälan eller på annat sätt kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd från nämnden.

Av handboken och av beslut från JO framgår att en ansökan om bistånd kan ske muntligt och skriftligt. Den enskilde har rätt att själv bestämma vad en ansökan ska gälla (JO:s beslut från den 16 december 2009, dnr 4248-2008). Socialtjänsten måste pröva en ansökan även om den enskilde inte vill fylla i en blankett (handboken s. 110). JO har även uttalat att om det inte är helt klart att den enskilde endast önskar upplysningar ska nämnden utgå från att den enskildes begäran är en framställan om bistånd och således avgöra det i ett beslut (JO:s ämbetsberättelse 1997/98: JO, s. 347, dnr 3098-1996).

Aktuella utredningar saknas, den enskildes behov har inte utretts tillräckligt och det saknas individuella bedömningar samt individuell utformade insatser.

IVO bedömer att nämnden brister i sin utredningsskyldighet när enskilda ansöker om ekonomiskt bistånd. Aktuella utredningar saknas och enskildas behov har inte utretts tillräckligt, det vill säga inte i sin helhet. Avsaknaden av en tillförlitlig utredning innebär att

socialtjänsten fattar beslut på ett otillräckligt eller ett felaktigt underlag som inte tillgodoser individuella behov.

Utredningar saknas och den enskildes behov har inte utretts.

Vid IVO:s granskning av dokumentationen framkom att det saknades aktuella utredningar i flertalet av de tretton ärenden som granskades. IVO fann att det helt saknades utredningar i sex ärenden. Fyra utredningar var inaktuella då de var upprättade mellan åren 2009-2014.

IVO bedömer även att nämnden inte i tillräcklig omfattning har utrett den enskildes situation ur ett helhetsperspektiv. Som exempel kan nämnas att det i ett ärende framkom uppgifter i journalen om arbetshinder, men inte någon ytterligare information om vad detta innebar.

Vid intervjun med enhetschefen framgår följande: Vid en ny ansökan om ekonomiskt bistånd lämnar den enskilde ansökan och bifogar handlingar till enheten för Myndighet som ska fatta beslut på ansökan. Huvudregeln är, enligt enhetschefen, att den enskilde inte träffar handläggaren. Den enskilde får en tid för besök hos en arbetsmarknadshandläggare som träffar den enskilde och utreder den enskildes förmåga till sysselsättning. Övriga förhållanden som familj, barn, livssituation utreds inte av arbetsmarknadshandläggaren. Nämnden har i yttrandet, daterat den 11 juni 2019, lämnat uppgifter om att mindre utredningar genomförs vid en återansökan om ekonomiskt bistånd. Nämnden har även i yttrandet lämnat uppgifter om utredningar, som vid IVO:s inspektion inte var tillgängliga. En av dessa utredningar, konstaterar IVO, är en utredning av ett barns/ungdoms behov vid en placering och annan en utredning är daterad till april 2019, d.v.s. efter IVO:s granskning.

Av 23 § FL framgår att en myndighet ska se till att ett ärende blir utrett i den omfattning som dess beskaffenhet kräver. Vidare framgår, bland annat, att om det behövs ska myndigheten genom frågor och påpekanden verka för att parten förtydligar eller kompletterar framställningen.

IVO vill understryka att en utredning som ligger till grund för ekonomiskt bistånd förutsätter att handläggaren skaffar sig en helhetsbild av den enskildes försörjningshinder, resurser, behov och ekonomiska situation (handboken s. 111). Socialtjänsten måste utreda och kartlägga individens och/eller familjens behov av stöd och hjälp, särskilt de som har återkommande behov av ekonomiskt bistånd för att kunna bli självförsörjande (handboken s.112). En sådan utredning handlar om att ställa frågor och skaffa sig en helhetsbild, vilket enligt IVO:s bedömning, kräver att den enskilde träffar och samtalar med handläggaren och tillsammans tar reda på hur möjligheter och svårigheter för den enskilde och eventuella familj ser ut. IVO menar att den enskilde träffar sin handläggare och får komma till tals är en

förutsättning för att den enskilde ska kunna ställa frågor, få relevant information utifrån ett helhetsperspektiv och individuella behov.

Individuella bedömningar saknas.

IVO bedömer att nämnden brister då det saknas individuella bedömningar. Avsaknaden av utredningar och att den enskildes behov inte har utretts tillräckligt, medför att nämnden inte har förutsättningar för att kunna göra individuella bedömningar. Det påverkar även nämndens möjlighet att begära att den enskilde ska delta i kompetenshövande verksamhet. IVO vill framhålla att ekonomiskt bistånd inte ska vara kravlöst och att kompetenshövande insatser ska ingå som ett led i en långsiktig plan där den enskilde är delaktig. Kraven på den enskilde kan dock inte drivas hur långt som helst om den enskildes möjligheter är begränsade (handboken s. 85-92).

Vid IVO:s intervjuer med enskilda och ombud för enskilda samt i klagomål till IVO, framförde de att nämnden inte gör individuella bedömningar och planeringar. Arbetslinjen gäller för samtliga personer som ansöker om ekonomiskt bistånd och nämnden ställer orimliga krav på enskilda. Det finns, enligt de intervjuade, exempel på enskilda personer som "blir straffade", d.v.s. att de inte beviljas bistånd då de inte klarar de generella krav som nämnden ställer. Personer med särskilda behov får inte det stöd som de är i behov av. Samverkan med andra avdelningar och huvudmän fungerar inte. Det saknas personal som arbetar med de enskilda som är i behov av särskilda insatser. Nämnden tar inte hänsyn till medicinska underlag. Det finns enskilda som uppfattat att de måste fullfölja en obligatorisk kurs, för att skriva CV och hur man ansöker om bistånd. Vidare har enskilda känt sig tvingade att lämna ut personliga uppgifter till andra som deltog i den obligatoriska kursen.

Nämnden redogör i yttranden att den genomför behovsbedömningar. IVO bedömer dock att det saknas individuella bedömningar och motiveringar i flera beslut och insatser. Nämnden har inte i tillräcklig omfattning beaktat förutsättningar som barn i familjen, hälso- eller missbruksproblem.

I yttrandet från nämnden daterat den 11 juni 2019 anger nämnden att riktlinjer för handläggningen av ekonomiskt bistånd utgår från den lagstadgade likabehandlingsprincipen och att en enhetlig bedömning skapar en hög rättssäkerhet. En behovsbedömning är enligt nämnden den enskildes rätt att få bistånd anpassat till behov och förutsättningar. Flertalet av de personer som ansöker om bistånd hänvisas enligt nämnden till en planeringsvecka och de får då en förfrågan om att delta i en gruppaktivitet. Om den enskilde inte klarar detta erbjuder nämnden en anpassad planeringsvecka. Vidare framgår att nämndens arbetssätt och bemötande bygger på en värdering om att tydliggöra individens vilja att ta ansvar. Ledningsgruppen har fokus på process, agerande och resultat med målet att fler ska komma ut i arbete. Nämnden arbetar med att utveckla arbetsmarknadsprocessen och skapa delaktighet för

professionen. För att möta personer som har behov av särskilt stöd finns en samverkan med tre behandlare inom Individ- och familjeomsorgen, vars uppdrag är att koordinera behov och insatser.

Av 1 kap. 1 § SoL framgår att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet.

Av 3 kap. 3 § SoL framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförandet av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

I 4 kap. 1 § SoL anges att den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt.

Av 4 kap. 4 § SoL framgår att socialtjänsten får begära att den som får försörjningsstöd under viss tid ska delta i av nämnden anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet om den enskilde inte har kunnat erbjudas någon lämplig arbetsmarknadsåtgärd. Av förarbetena till lagen framgår att insatsen inte är avsedd för personer som behöver tillfälligt ekonomiskt bistånd. Nämnden har ansvar för att först utreda den enskildes förutsättningar och behov. Är de av annan personlig natur måste socialtjänsten hantera dessa innan ställning tas till hur man på bästa sätt kan stärka den enskildes förmåga att i framtiden försörja sig själv. Praktik och kompetenshöjande verksamhet får inte ersätta vård- och behandlingsinsatser. Detta hindrar inte att sådan verksamhet i vissa fall kan utnyttjas som ett komplement till andra insatser mot exempelvis missbruk (proposition 1996/07:124, s. 77 och 171).

Socialstyrelsen betonar även i handboken att det inte är den enskildes problem som ska individualiseras utan bemötande, arbetssätt och insatser. Socialtjänstens uppgift är att ge den enskilde individuellt anpassat stöd och inte att presentera kollektiva lösningar som passar alla (s. 23).

Uppgifter om våld och barnperspektivet har inte beaktats i handläggningen.

Uppgifter om våld har inte beaktats.

IVO bedömer att nämnden brister då det i två av de granskade ärendena saknas uppgifter i dokumentationen om hur information om våld har tagits om hand. Bristen innebär att enskilda våldsutsatta riskerar att inte blir uppmärksammade och att nämnden inte tar sitt ansvar för att erbjuda stöd.

IVO granskade två ärenden där det fanns uppgifter om våld. Av dokumentationen framgick inte några uppgifter om huruvida nämnden ställt frågor, genomfört riskbedömning eller erbjudit stöd till den enskilde.

Av 5 kap. 11 § SoL framgår att till socialnämndens uppgifter hör att verka för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp. Socialnämnden ska särskilt beakta att kvinnor som är eller har varit utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation. Socialnämnden ansvarar även för att ett barn, som utsatts för brott, och dennes närstående får det stöd och den hjälp som de behöver. Socialnämnden ska också särskilt beakta att ett barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående får det stöd och den hjälp som barnet behöver.

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer (SOSFS 2014:4) samt av de allmänna råden till bestämmelsen i 5 kap. 11 § SoL framgår att socialnämnden bör ha beredskap att kunna handlägga ett ärende om ekonomiskt bistånd som gäller en våldsutsatt och är akut. Av Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2013:1) om ekonomiskt bistånd framgår det när våld eller andra övergrepp av eller mot närstående särskilt bör beaktas i bedömningen av den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd.

Uppgifter om att nämnden har beaktat barnperspektivet saknas i handläggningen.

IVO konstaterar att nämnden brister genom att inte beakta barnperspektivet i utredningar, bedömningar och beslut. Avsaknaden av barnperspektivet innebär att nämnden inte uppmärksammar barns behov.

I samtliga sex ärenden i de hushåll med barn, som IVO granskade, har nämnden inte beaktat barnperspektivet då det saknas uppgifter om barn behov.

Av nämndens yttrande, daterat den 11 juni 2019, framgår att barnperspektivet inte utreds särskilt om det handlar om ett hushåll med kortvarigt behov av hjälp eller om föräldrarna inte har angett specifika behov.

IVO vill betona att nämnden ska beakta barnperspektivet i arbetet med ekonomiskt bistånd. Barnens bästa ska särskilt beaktas vid åtgärder som rör barn, vilket framgår av 1 kap. 2 § SoL, vilket svarar mot artikel 3 i FN:s barnkonvention.

Av 5 kap. 1 § SoL framgår att socialnämnden ska verka för att barn och unga växer upp under trygga och goda förhållanden.

Enligt JO:s ämbetsberättelse 2006/07 (s. 281) ska socialtjänsten dokumentera hur barnens intressen beaktas, vilka överväganden som gjorts och hur detta har påverkat beslutet.

Av Socialstyrelsens allmänna råd om ekonomiskt bistånd (SOSFS 2013:1) ges exempel på hur socialtjänsten kan ta hänsyn till barnens bästa i utredningar om ekonomiskt bistånd.

Nämnden har inte alltid fattat beslut efter ansökan om bistånd.

IVO bedömer att det är en brist att nämnden inte alltid har fattat beslut efter att en ansökan om bistånd har lämnats. Bristen innebär att enskilda personer inte har fått sin ansökan prövad och att de följaktligen inte har fått möjlighet att överklaga.

Av IVO:s granskning av dokumentationen och av nämndens yttrande, daterat den 11 juni 2019 har det framkommit att det finns ärenden där beslut och beslutsdokument saknades.

Av 31 § FL framgår att för varje skriftligt beslut ska det finnas en handling som visar dagen för beslutet, vad beslutet innehåller, vem eller vilka som har fattat beslutet, vem eller vilka som har varit föredragande, och vem eller vilka som har medverkat vid den slutliga handläggningen utan att delta i avgörandet.

I 32 § FL anges bland annat att ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska innehålla en klargörande motivering, om det inte är uppenbart obehövligt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande.

Av JO:s beslut framgår att varje ansökan om bistånd ska avgöras med ett beslut (JO:s ämbetsberättelse 2009/10, s. 324).

Dokumentationen är inte ordnad på ett sådant sätt att den går att följa och det saknas uppgifter av betydelse.

IVO bedömer att dokumentationen brister i nämndens handläggning av ekonomiskt bistånd. Dokumentationen är, enligt IVO, inte ordnad på ett sådant sätt att den går att följa och det saknas uppgifter av betydelse i dokumentationen. Bristerna innebär att socialtjänsten riskerar att fatta beslut på ett otillräckligt eller felaktigt underlag. Det medför även svårigheter att kunna följa upp insatser. Om dokumentationen brister kan den enskilde inte se vad socialtjänsten har beslutat och på vilka grunder.

IVO konstaterar följande brister vid granskningen av tretton ärenden, varav sex ärenden är aktuella både inom enheten för Myndighet och enheten för Arbetsmarknad;

- Dokumentationen är inte ordnad på ett sådant sätt att den går att följa.
- Det framgår inte av dokumentationen om handläggaren har träffat den enskilde och hur ofta.
- Orsaken till ansökan saknas i flera ärenden.

- Nämnden har i flera fall inte dokumenterat samverkan, intern och/eller extern för personer med sammansatt problematik såsom hälso- och sjukvård, missbruk, oro för barn mm.

Av 27 § FL framgår att en myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling ska snarast dokumentera dem, om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet. Det ska framgå av dokumentationen när den har gjorts och av vem.

Av 4 kap. 7 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) framgår att journalanteckningar och andra handlingar som hör till den enskildes personakt ska hållas ordnade så att det enkelt går att följa och granska handläggningen av ärenden, åtgärder som vidtas i samband med verkställighet av beslut samt genomförande och uppföljning av insatser.

Av 4 kap. 9 § samma föreskrifter framgår, bland annat, att åtgärder som vidtas vid handläggningen av ett ärende eller vid genomförande eller uppföljning av en insats ska fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål dokumenteras i journalen. Detsamma gäller faktiska omständigheter och händelser av betydelse för handläggningen av ett ärende eller för genomförandet eller uppföljningen av en insats.

Enskilda är inte delaktiga i utredningar, i utformandet av insatser och dokumenterade samtycken saknas.

IVO bedömer att nämnden brister när enskilda inte är delaktiga i utredningar och i utformandet av insatser. IVO konstaterar, att på grund av att nämnden vid en ansökan om bistånd inte träffar den enskilde så att den enskilde får komma till tals, avsaknaden av tillräckliga utredningar och individuella bedömningar bidrar till att den enskilde inte ges möjlighet till att vara delaktig.

Vid IVO:s intervjuer med enskilda uppgav de att de inte träffar sin handläggare vid enheten för Myndighet. Enskilda personer sa att handläggaren endast skriver under beslutet och att det fanns enskilda som inte vet vem som är ansvarig handläggare. Enskilda och ombud uppgav att det är oklart hur den enskildes delaktighet beaktas i handläggningen av ekonomiskt bistånd och att det är oklart hur samverkan mellan enheten för Myndighet och enheten för Arbetsmarknad fungerar.

Vid IVO:s granskning av dokumentationen vid inspektionen fanns det ärenden som saknade dokumenterat samtycke till samverkan och det var endast i något ärende som det av journalen tydligt framgick att den enskilde varit delaktig.

Nämnden har i yttrandet, daterat den 11 juni 2019 bifogat samtycken, som inte var tillgängliga vid IVO:s granskning. Detta trots att IVO begärde tillgång till samtlig dokumentation vid inspektionen. Nämnden

informerade även i sitt yttrande om att det finns enskilda som får insatser genom ett samordningsförbund. Genomförandeplaner har ersatts av individuella arbetsmarknadsplaner som upprättas inom enheten för Arbetsmarknad och som följs upp och där den enskilde är delaktig.

Av 3 kap. 5 § SoL framgår att socialnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar.

Av kommentarerna till bestämmelsen framgår att nämndens insatser för den enskilde ska utformas tillsammans med honom eller henne och att detta är av grundläggande betydelse för socialtjänstens arbete. Varken nämnden eller socialarbetarna får vidta insatser "över huvudet" på klienterna (Norstedts juridik, Nya sociallagarna, med kommentarer i lydelsen den 1 januari 2019, s. 65).

Av 5 kap. 5 § SOSFS 2014:5 framgår att om den enskilde har lämnat samtycke till att nämnden får kontakta andra myndigheter eller personer, ska den enskildes samtycke dokumenteras. Om den enskilde återkallar hela eller delar av sitt samtycke ska detta dokumenteras så att det tydligt framgår att samtycket inte längre gäller eller har ändrats.

IVO vill poängtera att en genomförandeplan, utifrån ett helhetsperspektiv, som socialtjänsten upprättar tillsammans med den enskilde kan vara ett hjälpmedel i arbetet och främjar den enskildes delaktighet. Genomförandeplanen anger syftet och vad den enskilde respektive socialtjänsten ska göra (handboken s. 113).

Nämnden brister i serviceskyldighet rörande tillgänglighet samt bemötande och sekretessen brister i receptionen.

Mot bakgrund av de uppgifter som lämnades vid intervjuer av enskilda och ombud för enskilda anser IVO att nämnden brister i tillgänglighet, bemötande och sekretess. IVO bedömer att utformningen av receptionen vid Kompetenscentrums reception leder till att sekretessen inte alltid kan upprätthållas då enskilda personers förhållanden inte kan skyddas.

Vid IVO:s intervjuer uppgav enskilda och ombud för enskilda att det fanns svårigheter att komma i kontakt med handläggare och att bland annat telefontiden är begränsad. Enskilda uppgav att de hänvisas mellan handläggare och de olika de enheterna och ombuds att kontakta handläggare via nätet. De uppgav att socialtjänsten inte har tid för de personer som söker bistånd och att de inte har fått hjälp med att överklaga beslut om bistånd. Det framkom även att det finns enskilda som inte har träffat, eller vet vem som är deras handläggare. Det finns även personer som ansöker om ekonomiskt bistånd och som inte har möjlighet att använda en dator. Vidare framförde enskilda och ombud att bemötandet vid ansökan om ekonomiskt bistånd brister. De uppgav

att det inte blir bemötta på ett trevligt sätt och att de som besökare uppfattar värderingar i personalens blickar och ordval. De framförde även vid intervjuerna att det saknas kunskap och kompetens hos handläggare och hos den personal som arbetar i receptionen.

De intervjuade framförde även till IVO att sekretessen brister vid Kompetenscentrums reception.

Av nämndens yttranden och av kvalitetsberättelsen från 2018 framgår att det har varit omsättning på personal, främst i enheten för Myndighet. Samtliga försörjningsstödstagare har i mars 2019 fått kontaktuppgifter till sin handläggare. I april 2019 introducerade nämnden en digital väg för ansökan om ekonomiskt bistånd. Datorer och hjälp ska finnas för den enskilde och nämnden bedömer att verksamheten har en hög tillgänglighet genom telefontider och en jourfunktion med svar inom 48 h. Vidare genomförs åtgärder och utbildningar för att förbättra tillgängligheten och bemötandet. En receptionsdisk ska installeras med avsikt att förbättra den enskildes integritet.

Av 3 kap. 1 § SoL framgår bland annat att till socialnämndens uppgifter hör att informera om socialtjänsten i kommunen, att genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningar för goda levnadsförhållanden samt svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomiskt hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det.

Av 6-8 §§ FL framgår bland annat att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas samt inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter.

IVO vill understryka att noggrann följsamhet av sekretessregler enligt Offentlighets- och sekretesslagen (OSL 2009:400) är av största vikt för att den enskilde ska känna förtroende för socialtjänsten.

Underlag

Klagomål:

7.3–30044/2018-1, 7.3–32441/2018-1, 7.3–35363/2019-1, 3.4.2
42348/2019

Tjänsteanteckning:

IVO:s intervjuer av enskilda och ombud 2019-03-07.

IVO:s granskning av dokumentationen daterad 2019-04-19.

Intervju enhetschef 2019-12-11.

Yttranden från nämnden som inkommit till IVO:

2018-11-30

2019-06-11

2019-10-14

2019-12-02

2019-12-23

Kvalitetsberättelse 2018

Inkommit till IVO 2019-03-22.

Ytterligare information

IVO har granskat dokumentationen i tretton utvalda ärenden samt intervjuat enskilda personer och ombud för enskilda vid Kompetenscentrum i Kungsbacka den 7 mars 2019. IVO har därefter på begäran tagit del av kompletterande dokumentation och yttrande från nämnden.

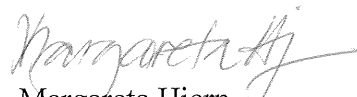
Nämnden har fått möjlighet att yttra sig dels över klagomål och dels över vad som framkom vid intervjuer av enskilda och ombud samt vad som framkommit vid IVO:s granskning av dokumentationen.

Beslut i detta ärende har fattats av inspektören Zlatan Pulic. I den slutliga handläggningen har inspektörerna Åsa Dalman och Malin Karnå deltagit. Inspektören Margareta Hjern har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg



Zlatan Pulic



Margareta Hjern