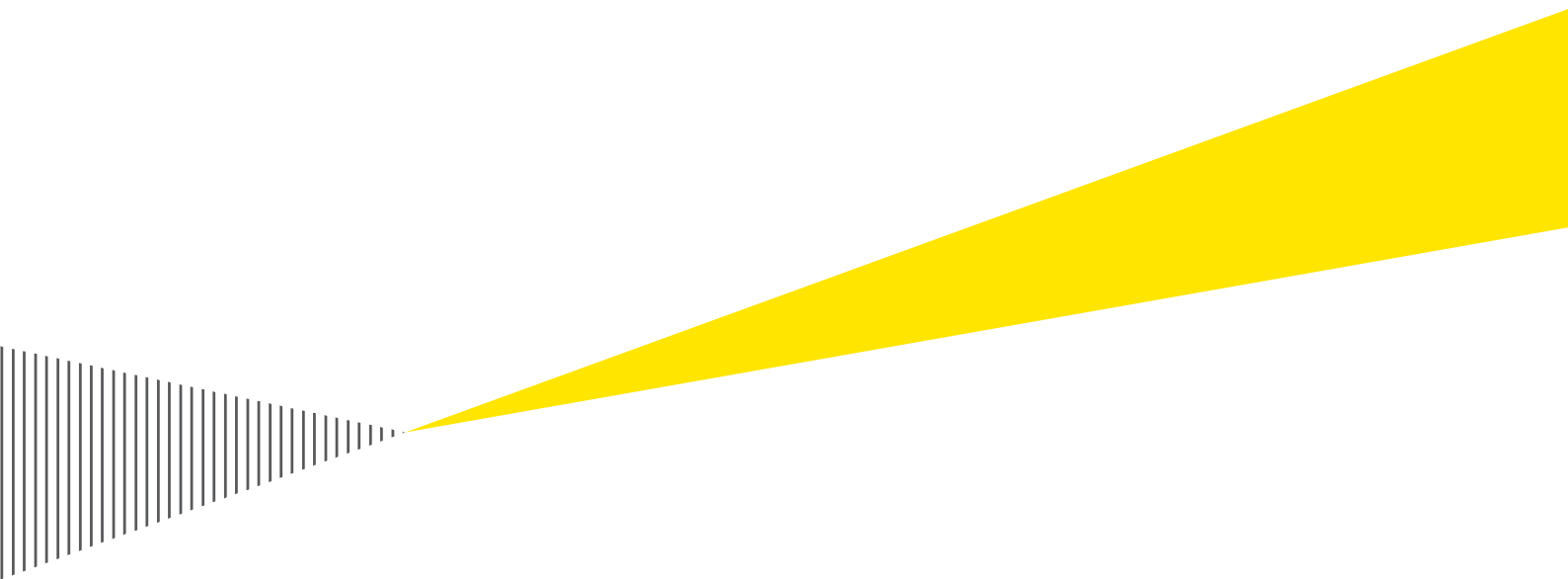


Tyresö kommun

Uppföljning av granskningar
genomförda 2021



Building a better
working world

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund.....	3
1.2. Syfte och omfattning.....	3
1.3. Genomförande	3
2. Granskning av delegation inom bygglov	4
Sammanfattad bedömning	7
3. Granskning av skydd mot assistansfusk	7
Sammanfattad bedömning.....	17
4. Källförteckning	21

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna följt upp två av de fördjupade granskningar som genomfördes i Tyresö kommun under revisionsåret 2021. I tabellen redovisas en sammanställning av uppföljningen med angivelse av huruvida åtgärder vidtagits till följd av lämnade rekommendationer.

Granskning	Antal rekommendationer	Åtgärdad		
		Ja	Delvis	Nej
Granskning av delegation inom bygglov	4	3		1
Granskning av skydd mot assistansfusk	21	8	8	5
TOTAL	25	11	8	6

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Revisorerna granskar kommunstyrelsen och nämndernas verksamheter genom grundläggande granskning samt fördjupade granskningar inom utvalda områden. Revisorerna har för avsikt att följa upp ett par granskningar som genomfördes under 2021. Revisorernas sakkunniga biträde följer upp respektive granskning och sammanfattar resultatet i en rapport.

1.2. Syfte och omfattning

Syftet med granskningen är att följa upp de åtgärder som vidtagits inom identifierade förbättringsområden samt vilka resultat som uppnåtts. Granskningen omfattar uppföljning av följande fördjupade granskningar:

- ▶ Granskning av delegation inom bygglov
- ▶ Granskning av skydd mot assistansfusk

1.3. Genomförande

Utifrån granskningsrapporter, missiv och nämndernas svar på missiven kartläggs de åtgärder som vidtagits utifrån rekommendationerna genom dokumentgranskning samt kontakt med nyckelpersoner i respektive aktuell förvaltning.

2. Granskning av delegation inom bygglov

Granskningen genomfördes under hösten 2021. Syftet med granskningen var att bedöma om byggnadsnämnden har ändamålsenliga rutiner och en tillräcklig intern kontroll avseende delegationsbeslut.

Revisorernas sammanfattande bedömning var att delegationen av beslutanderätt över lag är tydlig men att det inte finns tillräcklig kontroll och uppföljning för att granska hur delegationen används. Vidare framgick att delegationen var långtgående men att det inte åtföljdes av motsvarande uppföljning och kontroll.

I granskningen konstaterades att nämnden saknade tillräckliga rutiner för kontroll av delegationsbeslut. Anledningen till detta var att redovisningen av anmälda delegationsbeslut inte innehöll information om beslutsfattare eller hänvisning till delegationsordningen, vilket omöjliggjorde en adekvat kontroll. Utöver redovisningen av delegationsbeslut tillämpades inga ytterligare kontrollmekanismer på ett systematiskt sätt.

Revisionen visade att skiljelinjen mellan vad som är verkställighet och vad som är ett beslut som ska fattas av nämnd var alltför diffus. För att minska risken att beslut fattas på fel nivå och att ansvarsutkrävandet blir otydligt var det av vikt att nämnden utövar en tillräcklig styrning för att säkerställa tydlighet kring vad som är verkställighet och vad som är att betrakta som ett beslut.

Granskningens stickprov visade på att delegationsbeslut i regel fattas av korrekt befattningshavare. Vidare framgick att rutinerna för anmälan till nämnd bör stärkas då bland annat beslut om anställning inte anmälts till nämnd samt att ett ordförandebeslut inte anmälts till nämnden vid nästkommande nämndsammanträde, vilket är ett krav enligt kommunallagen.

Delegationsordningen bedömdes över lag vara tydlig men behov av ytterligare tydliggörande bedömdes föreligga genom att göra revideringar utifrån de brister som noterats i granskningen.

Utifrån granskningens slutsatser gavs fyra rekommendationer till byggnadsnämnden.

1. Säkerställa att delegationsbeslut anmäls till nämnden i enlighet med delegationsordning och kommunallagen
2. Revidera gällande delegationsordning utifrån granskningens noteringar
3. Säkerställa en tydlig styrning kopplat till skiljelinjen mellan beslut och ren verkställighet samt i vilka fall nämnden ska involveras i fråga om beslut om förhandsbesked
4. Säkerställa en tillräcklig kontroll av delegationsbeslut och uppföljning av delegationsbeslut

Nedan redogörs för byggnadsnämndens svar på granskningen 2021 och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023 per rekommendation. Byggnadsnämnden inkom med ett svar på revisorernas skrivelse den 30 november 2021.

Rekommendation 1: Säkerställa att delegationsbeslut anmäls till nämnden i enlighet med delegationsordning och kommunallagen

Byggnadsnämndens svar 2021

Delegationsbeslut anmäls redan idag till varje nämnd. Det har påbörjats en granskning för att kontrollera att besluten innehåller tillräckliga kunskapsunderlag så att nämnden kan utföra den kontroll som krävs. Nämndordföranden har tagit fram en ny rutin för hur dessa ska granskas politiskt så att nämnden har läst samtliga beslut inför nämndens sammanträde. Även formaliserad beslutskontroll för tjänstepersonerna ska tas fram inom ramen för granskningen.

Iakttagelser 2023

Ett nytt ärendehanteringssystem driftsattes i december 2022. Utifrån systemet hämtas delegationsbesluten och redovisas i en delegationslista vid nästkommande nämndsammanträde. Det pågår ett arbete med att utveckla delegationslistan, i samband med det nya systemet finns möjligheten för nämnden att ta fram en delegationslista som redovisar bland annat sökande, objekt, intressent, fastighetsbeteckning, sökt åtgärd, beslut och delegat. Nämnden har möjlighet att fråga om specifika ärenden och vid behov redogör bygglovskchef för specifika ärenden.

Rekommendation 2: Revidera gällande delegationsordning utifrån granskningens noteringar

Byggnadsnämndens svar 2021

Arbete med revidering av delegationsordningen pågår sedan oktober 2021 tillsammans med en översyn och ändring av bygglovstaxan. Förslag till ny delegationsordning och bygglovstaxa beräknas gå upp för beslut i byggnadsnämnden i april och i kommunfullmäktige i maj. Den nya delegationsordningen och bygglovstaxan planeras gälla från 1 juli 2022.

Iakttagelser 2023

En revidering av delegationsordningen genomfördes vid årsskiftet 2021/2022. Byggnadsnämnden antog den nya delegationsordningen vid sammanträde den 26 april 2022. Följande ändringarna fastställdes i den nya delegationsordningen:

- ▶ Förtydligande att alla ärenden med tveksamheter ska lyftas till nämnd.
- ▶ Delegation omfattar inte längre rätten att avslå en framställning eller ansökan.
- ▶ Förtydligande av att delegationsärenden och vidaredelegation ska presenteras till nästkommande nämnd. Där redogörs ärendet detaljer som omfattar: fastighetsbeteckning, adress, sökande och delegat. Om nämnden behöver få ytterligare information eller har specifika frågor finns det möjlighet att ta upp det om punkt på Byggnadsnämnden.
- ▶ Bygglovskoordinator har fått delegat på ett flertal ärenden i delegationsordningen, till exempel beslut om föreläggande, anstånd med kontroll och beslut om att avvisa för

sent inkommen överklagan.¹

- ▶ Beslut att avvisa för sent inkommen överklagan ändras från bygglovschef till samtliga övriga delegater, till exempel bygglovshandläggare, tillsynshandläggare, byggnadsinspektör och bygglovscoordinator.
- ▶ Delegation om beslut gällande förlängd handläggningstid gäller även anmälningsärenden.
- ▶ Beslut om att verkställa rivningslov delegeras endast till bygglovschef.
- ▶ Förtydligande i delegationsordning om när delegation inte gäller.²
- ▶ Delegation gällande beslut att det ska planteras och att växtlighet bevaras tas bort.
- ▶ Delegationsbeslut gällande hissar och OVK utökas till att gälla även koordinatörer.
- ▶ Delegationsbeslut att avvisa och avskriva ärenden utökas till att gälla även koordinatörer.
- ▶ Ersättare i delegationsordningen kopplade till Fastighetsbildningslagen byts ut till bygglovschef. Bytet sker med anledning av att geodataenheten inte är inblandad i förrättningsärenden.

Rekommendation 3: Säkerställa en tydlig styrning kopplat till skiljelinjen mellan beslut och ren verkställighet samt i vilka fall nämnden ska involveras i fråga om beslut om förhandsbesked

Byggnadsnämndens svar 2021

Förhandsbesked är mycket få i Tyresö kommun jämfört med andra kommuner vilket kan förklaras i att mycket mark är bebyggd och detaljplanlagd. Under det senaste halvåret har det kommit in enstaka förfrågningar om förhandsbesked för bygglov. Rutiner för en tydligare styrning mellan beslut och ren verkställighet kommer ses över och arbetas fram efter årsskiftet.

Iakttagelser 2023

Enligt uppgift har inte rutin uppdaterats för att tydliggöra skillnaden mellan beslut och ren verkställighet. Eftersom förhandsbesked vanligtvis inte förekommer i kommunen har inget förtydligande gjorts för när nämnd ska involveras i fråga om beslut om förhandsbesked.

Rekommendation 4: Säkerställa en tillräcklig kontroll av delegationsbeslut och uppföljning av delegationsbeslut

Byggnadsnämndens svar 2021

I arbetet med den nya delegationsordningen kommer även rutiner för kontroll och uppföljning av delegationsbesluten uppdateras.

¹ Bygglovshandläggare har fått delegat på följande ärenden i delegationsordningen: 3.2, 3.3, 3.10, 5.6, 5.26-5.28, 5.40, 5.41.

² Delegat gäller inte vid nybyggnad av grupphusområde och flerbostadshus eller övriga ny- och tillbyggnader som är större än 1000 m² bruttoarea.

Iakttagelser 2023

En ny *Rutin för beslutsframtagning* infördes under 2022 för bygglovshandläggarna. Vi har tagit del av rutinen och av den framgår att en annan bygglovshandläggare alltid granskar och godkänner varje delegationsbeslut.

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Delvis	Nej	
Rekommendation 1: Säkerställa att delegationsbeslut anmäls till nämnden i enlighet med delegationsordningen och kommunallagen	X			Genom det nya ärendehanteringssystemet som driftsattes i december redovisas delegationsbesluten i en delegationslista vid nästkommande sammanträde i byggnadsnämnden.
Rekommendation 2: Revidera gällande delegationsordning utifrån granskningens noteringar	X			Byggnadsnämnden antog en uppdaterad delegationsordning den 26 april 2022. Den nya delegationsordningen och bygglovstaxan gäller från 1 juli 2022.
Rekommendation 3: Säkerställa en tydlig styrning kopplat till skiljelinjen mellan beslut och ren verkställighet samt i vilka fall nämnden ska involveras i fråga om beslut om förhandsbesked			X	Enligt uppgift har inte rutin uppdaterats med en tydlig skiljelinje mellan beslut och ren verkställighet. Förhandsbesked förekommer vanligtvis inte i kommunen. Nämnden har därav valt att inte göra ett förtydligande för när nämnd ska involveras i fråga om beslut om förhandsbesked.
Rekommendation 4: Säkerställa en tillräcklig kontroll och uppföljning av delegationsbeslut	X			I samband med den nya delegationsordningen har ny rutin fastställts för kontroll av delegationsbeslut. Rutinen infördes under 2022 och innebär att en annan bygglovshandläggare granskar varje delegationsbeslut innan godkännande.

3. Granskning av skydd mot assistansfusk

Granskningen genomfördes under våren 2022 och syftade till att bedöma om äldre- och omsorgsnämnden säkerställer en god intern kontroll för att motverka, upptäcka och förhindra assistansfusk i verksamheten.

Revisorernas övergripande bedömning var att äldre- och omsorgsnämnden inte säkerställer en ändamålsenlig intern kontroll för att motverka, upptäcka och förhindra assistansfusk i verksamheten.

I granskningen framkom att adekvata riskanalyser inte genomförs på rätt nivåer i verksamheten för att minska assistansfusk samt att kontrollmiljön inte är tillräcklig. I flera fall saknades övergripande riktlinjer och styrdokument för hur arbetet ska bedrivas. Vidare framkom att personalen uttrycker osäkerhet om vilka regler som gäller inom flera områden, vilket innebar en brist och utgjorde en förhöjd risk i nämndernas verksamheter.

Bristerna i arbetet med riskanalyser bedömdes påverka kontrollaktiviteterna negativt. Detta eftersom om riskanalyserna inte genomfördes på ett grundligt sätt fanns risken att fokus hamnade på fel åtgärder i kontrollaktiviteterna.

Utifrån granskningens slutsatser gavs 21 rekommendationer till äldre- och omsorgsnämnden.

1. Vi rekommenderar att ÄON utvärderar om Riktlinjer för riskhantering och internkontroll är aktuellt eftersom styrdokumentet är från 2013
2. Vi rekommenderar att ÄON tar fram styrdokument som svarar mot de sex moment som anges i Riktlinjer för riskhantering och internkontroll
3. Vi rekommenderar att ÄON säkerställer att riskhanteringsplanen åtminstone beaktar följande:
 - Utvärderar om ytterligare risker kopplat till assistansersättningar enligt LSS bör inkluderas
 - Utvärderar om de kontroller/rutiner som redan finns på plats i verksamheten svarar mot identifierade risker, i sådant fall bör dessa inkluderas i riskhanteringsplanen
 - Tydliggör handling/åtgärd kopplat till respektive risk
 - Säkerställer att åtgärder ska vara mätbara och uppföljningsbara
 - Definierar vem som är ansvarig över att åtgärden implementeras
 - Definierar hur och när en genomförd åtgärd ska återrapporteras
4. Vi rekommenderar att ÄON utvärderar och beslutar om vad som ska gälla i de fall då en brukare skulle kunna få ersättning av Försäkringskassan men undviker att ansöka till Försäkringskassan
5. Vi rekommenderar att mLSS utvärderar om utredningsmallen kan och bör förtydligas.
6. Vi rekommenderar att kommunen inför en rutin om att hembesök ska vara praxis, om inte dokumenterade undantagsfall föreligger
7. Vi rekommenderar att mLSS tydliggör vilka uppgifter som ska inhämtas, från vilka och från hur många. Vi rekommenderar även att riktlinjen tydliggör när en handläggare kan avvika från ordinarie riktlinje/ praxis
8. Vi rekommenderar att mLSS inför ett avsnitt i sin utredningsmall där det dokumenteras att ordinarie riktlinje/ praxis frångås samt anledningen till detta
9. Vi rekommenderar att mLSS ser över möjligheten att ta fram schabloner att använda som utgångspunkt i sina bedömningar av insatstid. Schablonerna bör inkludera ett avsnitt i sin utredningsmall där handläggare kan beskriva varför bedömning avviker från given schablon
10. Vi rekommenderar att mLSS automatiserar beräkning av tidsåtgång så att handläggare inte ska behöva beräkna alla insatstider manuellt, då vi anser att det medför risk för handhavandefel
11. Vi rekommenderar mLSS att utvärderar sina insatser under året för att försäkra sig om att brukarna får den assistans som de är berättigade till. Vi föreslår att mLSS

- överväger att använda sig av hembesök men även av intervjuer med brukare eller anhöriga
12. Vi rekommenderar mLSS att arbeta fram ett verktyg eller mall för hur timmar ska redovisas så att mLSS erhåller tydliga, lättöverskådliga underlag från assistansbolag eller enskild samordnare
 13. Vi rekommenderar att ÄON beslutar om hur en fullmakt ska se ut från assistansbolag för att den ska vara giltig
 14. Vi rekommenderar mLSS att upprätta en årlig kontroll som syftar till att säkerställa att endast bolag och enskilda med giltigt tillstånd från IVO kan erhålla ersättning från kommunen
 15. Vi rekommenderar att mLSS genomför löpande kontroller under året av alla nytillkomna assistansbolag och enskilda firmor för att säkerställa att dessa har giltiga tillstånd från IVO
 16. Vi rekommenderar ÄON att ta fram systemstöd avseende underlag för merkostnader för att strukturera och tydliggöra vilka uppgifter som ska lämnas och i vilket format de ska vara. Det bör även finnas ett systemstöd som standardiserar beräkningar för handläggare, såsom ett beräkningsverktyg
 17. Vi rekommenderar ÄON att säkerställa att information når såväl handläggare som håller i ordinarie fakturering som handläggare för sjuklöner, så att exempelvis indragna tillstånd från IVO kommuniceras till samtliga berörda parter.
 18. Vi rekommenderar att ÄON fattar beslut kring hantering av merkostnader i samband med VAB och att ansökningsmall på hemsida inkluderar eller exkluderar skrivelser om VAB beroende på detta beslut
 19. Vi rekommenderar ÄON att ta fram en riktlinje för hur kommunen hanterar en eventuell situation där ersättning utbetalas direkt till vårdnadshavares enskilda firma och där vårdnadshavare sedan anställer sig själva som assistenter. Riktlinjen bör innehålla kommunens ställningstagande samt tillhörande kontrollmoment för att kontrollera att korrekt ersättning utbetalas
 20. Vi rekommenderar ÄON att upprätta ett särskilt delavsnitt på sitt intranät där alla riktlinjer och stöddokument hänförligt till personlig assistans enligt LSS finns tillgängliga
 21. Vi rekommenderar att ÄON kommunicerar till samtliga berörda medarbetare hur de ska gå till väga om en hotfull situation skulle uppstå och tillser att samtliga har kännedom om den handlingsplan som finns

Nedan redogörs för äldre- och omsorgsnämndens svar på granskningen 2022 och iakttagelser i samband med den uppföljande granskningen 2023 per rekommendation. Äldre- och omsorgsnämnden inkom med ett svar på revisorernas skrivelse den 7 mars 2022.

Rekommendation 1–3:

Vi rekommenderar att ÄON utvärderar om Riktlinjer för riskhantering och internkontroll är aktuellt eftersom styrdokumentet är från 2013

Vi rekommenderar att ÄON tar fram styrdokument som svarar mot de sex moment som anges i Riktlinjer för riskhantering och internkontroll

Vi rekommenderar att ÄON säkerställer att riskhanteringsplanen åtminstone beaktar följande:

- Utvärderar om ytterligare risker kopplat till assistansersättningar enligt LSS bör inkluderas
- Utvärderar om de kontroller/rutiner som redan finns på plats i verksamheten svarar mot identifierade risker, i sådant fall bör dessa inkluderas i riskhanteringsplanen
- Tydliggör handling/åtgärd kopplat till respektive risk
- Säkerställer att åtgärder ska vara mätbara och uppföljningsbara
- Definierar vem som är ansvarig över att åtgärden implementeras
- Definierar hur och när en genomförd åtgärd ska återrapporteras

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Riktlinjer för riskhantering och internkontroll är aktuella då inga nyare riktlinjer som ersatt dessa har beslutats av kommunstyrelsen. Riktlinjerna finns även med i kommunplanens bilaga 9 som är en förteckning över kommungemensamma styrdokument. En arbetsgrupp har tagit fram förslag på reviderade riktlinjer men beslut om att gå vidare med dessa i beredningsprocessen har ännu inte tagits av kommunledningsgruppen.

Förvaltningen ställer sig frågande till revisionens förslag om att äldre- och omsorgsnämnden ska ta fram ett eget styrdokument utifrån riktlinjen. Till riktlinjen finns även kommungemensamma rutiner för riskhantering som beslutats av tidigare kommundirektör år 2015. I både riktlinjerna och rutinen framgår att förvaltningschef är ansvarig för att riskinventering och riskanalys genomförs och dokumenteras så förslag till riskhanteringsplan kan beslutas av ansvarig nämnd i samband med nämndplanen. Efter att nämnden beslutat om riskhanteringsplan är det förvaltningschefens ansvar att se till så att de åtgärder och kontrollmoment som planerats blir genomförda. Förvaltningen redovisar arbete med riskhantering i delårsrapporter och verksamhetsberättelse.

Förvaltningen instämmer dock i att förvaltningens riskhanteringsplan kan var mer specifik i sin utformning, och kommer utifrån riskhanteringsplanen för 2022 upprätta en tydlig handlingsplan. I handlingsplanen kommer även risk för fusk med assistansersättning att ingå.

lakttagelser 2023

Riktlinjer för riskhantering har reviderats av kommunstyrelsen och antogs 21 februari 2023. Vi har tagit del av riktlinjen som innehåller fyra moment som redogör för riskhanterings process; Inventera risker, bedöma risker, Åtgärda risker och Följa upp risker.

Utvärdering av *Riktlinjer för riskhantering* har inte genomförts av äldre- och omsorgsnämnden i enlighet med rekommendation. Enligt uppgift planeras utvärdering att genomföras under hösten 2023. Förvaltningen har i nämndplanen under avsnittet för Riskhanteringsplan 2023 fastställt risken *Felaktiga utbetalningar till utförare av upphandlade verksamheter inom förvaltningen*.

Som en del av åtgärderna har en arbetsgrupp tillsatts som arbetar med att ta fram en handlingsplan för att motverka välfärdsbrott. Arbetsgruppen tillsattes när kommunstyrelsen centralt reviderade sin riktlinje i februari 2023 för att arbeta mer på detaljnivå framöver. I arbetsgruppen ingår verksamhetschef för myndighet för äldre och funktionsnedsättning, bågge enhetschefer, controllers, ekonomiassistent, kommunens upphandlingschef, kommunjurist samt kommunens brottsförebyggande strateg.

Risker och riskhantering följs upp på enhetsnivå, myndighet LSS och på förvaltnings- och verksamhetsnivå i nämnd-, verksamhets- och enhetsplanerna.

Enligt uppgift har förvaltningen i fråga om vad riskhanteringsplanen rekommenderas beakta identifierat att det inte föreligger tillräckligt stor risk för att utvärdering av risker kopplat till assistansersättningar ska inkluderas i riskhanteringsplanen. För resterande rekommenderade punkter har mLSS utvärderat handläggarrutiner och justerat dessa, därav bedömer äldre- och omsorgsnämnden åtgärden som tillräcklig.

Rekommendation 4: Vi rekommenderar att ÄON utvärderar och beslutar vad som ska gälla i de fall då en brukare skulle kunna fått ersättning av Försäkringskassan men undviker att ansöka till Försäkringskassan

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Vid bedömningen att en person kan beviljas assistansersättning från Försäkringskassan gör handläggare/gruppledare en anmälan till Försäkringskassan. Detta finns nedskrivet i rutinen men behöver förtydligas. Uppgifterna om att personer inte velat ansöka hos Försäkringskassan avser fall där den enskilde väljer att inte delta i Försäkringskassans utredning, detta kan kommunen inte tvinga den enskilde till. Men kommunen gör alltid en anmälan till Försäkringskassan när en person kan antas ha rätt till assistansersättning från Försäkringskassan, oberoende av samtycke från den enskilde. Tilläggas kan att förvaltningen arbetar aktivt med att ha en dialog med den enskilde om fördelarna med att delta i Försäkringskassans utredning och får beslut om assistansersättning därifrån.

lakttagelser 2023

Enligt uppgift hålls fortsatt dialoger vid nyansökan av assistansersättning och uppföljning. Vi har tagit del av *Rutin för handläggning av personlig assistans*. I rutinen framgår att kommunen, oavsett samtycke från den enskilde, gör en anmälan till Försäkringskassan om behovet bedöms finnas. Avsnitt för anmälan om Försäkringskassan har förtydligats i rutinen.

Rekommendation 5: Vi rekommenderar att mLSS utvärderar om utredningsmallen kan och bör förtydligas

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Utredningsmallen ses över i samband med att enheten börjar arbeta utifrån individens behov i centrum (IBIC). Oklarheter kring hur ett behov bör klassificeras och hur insatstid beräknas avhandlas på regelbundna ärendedragningar.

lakttagelser 2023

Enligt uppgift uppdateras utredningsmallen fortlöpande vid behov. Utredningsmallen uppdaterades senast inför årsskiftet 2023 med anledning av ändrad lagstiftning. Utredningsmallen används i verksamhetssystemet Treserva och kommer uppdateras vid övergång till arbete med IBIC i det nya verksamhetssystemet Alfa.

Rekommendation 6: Vi rekommenderar att kommunen inför en rutin om att hembesök ska vara praxis, om inte dokumenterade undantagsfall föreligger

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Enheten kommer att förtydliga och upprätta en rutin för tillvägagångssätt vid nyansökan och uppföljningar av personlig assistans. I dagsläget inhämtas nödvändig information på det sätt som bedöms vara lämpligt för att få tillräckligt beslutsunderlag i det enskilda fallet. Utöver medicinska underlag och samtal med företrädare kan det vara hembesök, besök på daglig verksamhet, besök på skola etc.

lakttagelser 2023

Enheten har uppdaterat *Rutin för handläggning av personlig assistans* den 18 januari 2023. Vi har tagit del av rutinen där framgår att hembesök vid ansökan om personlig assistans är praxis.

Rekommendation 7: Vi rekommenderar att mLSS tydliggör vilka uppgifter som ska inhämtas, från vilka och från hur många. Vi rekommenderar även att riktlinjen tydliggör när en handläggare kan avvika från ordinarie riktlinje/ praxis

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Enheten kommer att tydliggöra vilka uppgifter som ska inhämtas, från vilka och hur många.

lakttagelser 2023

I enlighet med rekommendation har mLSS förtydligat vilka kontakter som skall tas, vilka underlag som behövs och vad de ska innehålla. Vi har tagit del av uppdateringarna i följande rutiner: *Riktlinjer för handläggning av personlig assistans* och *Riktlinjer för handläggning av insatser enligt lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS)* och *vissa insatser enligt socialtjänstlag (SoL)*.

Enligt uppgift från mLSS är riktlinjerna inte detaljstyrande för handläggaren, utan rutiner och tillämpningsanvisningar ska vara vägledande för handläggarens utredningsarbete. Riktlinjerna fastställer grund för beslut som tas enligt SoL samt LSS.

Rekommendation 8: Vi rekommenderar att mLSS inför ett avsnitt i sin utredningsmall där det dokumenteras att ordinarie riktlinje/ praxis frångås samt anledningen till detta

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Förvaltningen tar med sig rekommendationen in i arbetet med översynen av utredningsmallen.

lakttagelser 2023

Enligt uppgift bedömer mLSS att dokumentation vid frångående från ordinarie riktlinje/praxis inte kan dokumenteras i utredningsmallen eftersom mallen är utredningen i den enskildes personakt.

Rekommendation 9: Vi rekommenderar att mLSS ser över möjligheten att ta fram schabloner att använda som utgångspunkt i sina bedömningar av insattid. Schablonerna bör inkludera ett avsnitt i sin utredningsmall där handläggare kan beskriva varför bedömning avviker från given schablon

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

En individuell bedömning av tidsåtgång görs i varje enskilt fall utifrån funktionsvariation och övriga omständigheter. Att ha schablontider ser förvaltningen som svårt då det i praktiken sällan skulle gå att applicera på ärendena. Ärendedragningen ersätter schablontider. Där diskuteras vad liknande ärenden med liknande förutsättningar har fått för tid i rättspraxis samt andra ärenden på enheten. Detta ger både samsyn och uppfyller kravet på individuell bedömning och rättssäkerhet.

lakttagelser 2023

Förvaltningen har inte inkluderat schablontider i utredningsmallen. Enligt uppgift arbetar mLSS fortgående med att följa rättspraxis och tar del av ny rättspraxis. Schablontider diskuteras fortsatt på ärendedragningar av assistansärende samt på juridisk handledning.

Rekommendation 10: Vi rekommenderar att mLSS automatiserar beräkning av tidsåtgång så att handläggare inte ska behöva beräkna alla insatstider manuellt, då vi anser att det medför risk för handhavandefel

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Enheten har en automatiserad beräkningsmodell i Excel för tidsåtgång.

lakttagelser 2023

mLSS har fortsatt en automatiserad beräkningsmodell i Excel för tidsåtgång. Enligt uppgift arbetar mLSS med beräkningsmodellen på ärendedragning för assistans, samt handläggare och medhandläggare dubbelkollar i beräkningsmodellen och kontrollräknar med hjälp av den.

Rekommendation 11: Vi rekommenderar mLSS att utvärdera sina insatser under året för att försäkra sig om att brukarna får den assistans som de är berättigade till. Vi föreslår att mLSS överväger att använda sig av hembesök men även av intervjuer med brukare eller anhöriga

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Kravet är att funktionsnedsättningen ska vara omfattande och varaktig för att ha rätt till personlig assistans. Att följa upp oftare än en gång per år avseende behovet av assistans (eller oftare om kommunen får kännedom om förändrade förhållanden) är svårt att motivera. Att införa stickprovskontroller för att säkerställa att assistansen utförs som tänkt och att inget fusk förekommer är något som förvaltningen överväger. Det pågår en översyn av hur den här typen av kontroller i så fall skulle kunna genomföras.

lakttagelser 2023

För att utvärdera mLSS insatser inom personlig assistans granskar en ekonomiassistent tidrapporter när de inkommer. Vid frågor eller avvikelser tar ekonomiassistenten kontakt med handläggare och utförare för att följa upp avvikelserna.

Rekommendation 12: Vi rekommenderar mLSS att arbeta fram ett verktyg eller mall för hur timmar ska redovisas så att mLSS erhåller tydliga, lättöverskådliga underlag från assistansbolag eller enskild samordnare.

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Förvaltningen instämmer och kommer att ta se över möjligheten att upprätta en sådan mall/verktyg.

lakttagelser 2023

Förvaltningen har beslutat att inte ta fram en mall för tidsredovisning eftersom behov inte finns. Assistansbolagen har antingen egna tidrapporteringsmallar eller mallar som Försäkringskassan tillhandahåller.

Rekommendation 13: Vi rekommenderar att ÄON beslutar om hur en fullmakt ska se ut från assistansbolag för att den ska vara giltig.

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Förvaltningen instämmer och kommer att ta se över hur en sådan fullmakt skulle kunna se ut.

lakttagelser 2023

Förvaltningen har inte beslutat om utformning av fullmakt från assistansbolag. Enligt uppgift har kommunens jurist uppgett att förvaltningen inte kan kräva att fullmakten ska vara utformad på ett visst sätt. Däremot behöver rutinen för vad en fullmakt minst behöver innehålla för att vara giltig ses över.

Rekommendation 14–15:

Vi rekommenderar mLSS att upprätta en årlig kontroll som syftar till att säkerställa att endast bolag och enskilda med giltigt tillstånd från IVO kan erhålla ersättning från kommunen

Vi rekommenderar att mLSS genomför löpande kontroller under året av alla nytillkomna assistansbolag och enskilda firmor för att säkerställa att dessa har giltiga tillstånd från IVO

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

En årlig kontroll behöver läggas till i rutinen för fakturagranskning. Enheten har påbörjat att ta in tillståndsbevis men löpande kontroller under året behöver läggas till och förtydligas i rutinen.

lakttagelser 2023

Kontroll av tillstånd genomförs alltid vid nya assistansutförare. Vid avtalsuppföljningar kontrolleras företagets tillstånd hos IVO en gång om året. Vi har tagit del av *Rutin för handläggning av personlig assistans*. Enligt uppgift har det förtydligats i rutinen hur kontroll av tillstånd ska genomföras med hjälp av Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Rekommendation 16–18:

Vi rekommenderar ÄON att ta fram systemstöd avseende underlag för merkostnader för att strukturera och tydliggöra vilka uppgifter som ska lämnas och i vilket format de ska vara. Det bör även finnas ett systemstöd som standardiserar beräkningar för handläggare, såsom ett beräkningsverktyg

Vi rekommenderar ÄON att säkerställa att information når såväl handläggare som håller i ordinarie fakturering som handläggare för sjuklöner, så att exempelvis indragna tillstånd från IVO kommuniceras till samtliga berörda parter

Vi rekommenderar att ÄON fattar beslut kring hantering av merkostnader i samband med VAB och att ansökningsmall på hemsida inkluderar eller exkluderar skrivelser om VAB beroende på detta beslut

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

I samband med införandet av nytt verksamhetssystem har enheten tagit fram nya ansökningshandlingar med syftet att förenkla och förtydliga hanteringen av sjuklöner. Detta underlag utgår helt från Sveriges kommuner och regioners (SKR) förslag om sjuklöner inom personlig assistans. När det gäller kontroller kring fakturering kommer det framöver kunna säkerställas på ett bättre sätt då enheten sedan mitten av januari har en ekonomiassistent som sköter såväl ordinarie fakturering som sjuklöner, granskningar av fakturor och uppbokningslistan. Vård av barn framgår inte i SKR:s förslag om vad som ska framgå av ansökan av sjuklöner, vilket enheten som tidigare nämnt utgår ifrån.

lakttagelser 2023

I enlighet med förvaltningens svar från 2022 har enheten tagit fram nya digitala ansökningshandlingar i samband med implementeringen av det nya verksamhetssystemet Alfa. Enligt uppgift är införandet av Alfa försenat, vilket även har försenat användningen av nya ansökningshandlingar. Ekonomiassistent är fortsatt ansvarig för bland annat faktureringen för sjuklöner och granskning av fakturor.

Beslut kring merkostnader i samband med Vård av barn är fortsatt inte aktuellt med hänvisning till SKR:s förslag.

Rekommendation 19: Vi rekommenderar ÄON att ta fram en riktlinje för hur kommunen hanterar en eventuell situation där ersättning utbetalas direkt till vårdnadshavares enskilda firma och där vårdnadshavare sedan anställer sig själva som assistenter. Riktlinjen bör innehålla kommunens ställningstagande samt tillhörande kontrollmoment för att kontrollera att korrekt ersättning utbetalas

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Förvaltningen ska överväga rekommendation om en riktlinje. Alternativt kommer en rutin för detta upprättas.

lakttagelser 2023

Äldre- och omsorgsförvaltningen har enligt uppgift övervägt att ta fram en riktlinje för hur kommunen hanterar en eventuell situation där ersättning utbetalas direkt till vårdnadshavares enskilda firma samt vid vårdnadshavare som anställer sig själva som assistenter. ÄON har noterat att det inte finns en laglig grund att inte ersätta enskildes firma, därav har riktlinjen inte tagits fram.

Rekommendation 20: Vi rekommenderar ÄON att upprätta ett särskilt delavsnitt på sitt intranät där alla riktlinjer och stöddokument hänförliga till personlig assistans enligt LSS finns tillgängliga

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Arbete med att samla alla riktlinjer, rutiner samt tillämpningsanvisningar pågår. Detta med syftet att det ska vara lättöverskådligt och tillgängligt för samtliga medarbetare.

lakttagelser 2023

Riktlinjer, rutiner och stöddokument finns samlat och tillgängligt för alla medarbetare på portalen G:, istället för på intranätet. I samband med uppdatering av rutiner har riktlinjer/stöddokument gallrats.

Rekommendation 21: Vi rekommenderar att ÄON kommunicerar till samtliga berörda medarbetare hur de ska gå till väga om en hotfull situation skulle uppstå och tillser att samtliga har kännedom om den handlingsplan som finns

Äldre- och omsorgsnämnden svar 2022

Samtliga personalpolicys, inklusive agerande vid hot och våld går igenom med enhetens medarbetare årligen. Senaste genomgången skedde hösten 2021.

lakttagelser 2023

Genomgång av samtliga personalpolicys, inklusive agerande vid hot och våld genomförs årligen. Utbildningen *Trygga möten* genomfördes den 15 februari 2023 för hela mLSS under ledning av kommunens ena samordnare för Samordnad individuell plan (SIP) samt med väktare som informerade om hur larm används. Enhetschef och säkerhetsombud har enligt uppgift deltagit i en heldagsutbildning om Hot och våld. Utifrån utbildning ska arbete med frågor om hot och våld tas upp på kommande APT.

Sammanfattad bedömning

Rekommendation	Åtgärdad			Kommentar
	Ja	Del vis	Nej	
Äldre-och omsorgsnämnden				
<p>Rekommendation 1–3: Vi rekommenderar att ÄON utvärderar om Riktlinjer för riskhantering och internkontroll är aktuellt eftersom styrdokumentet är från 2013</p> <p>Vi rekommenderar att ÄON tar fram styrdokument som svarar mot de sex moment som anges i <i>Riktlinjer för riskhantering och internkontroll</i></p> <p>Vi rekommenderar att ÄON säkerställer att riskhanteringsplanen åtminstone beaktar följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utvärderar om ytterligare risker kopplat till assistansersättningar enligt LSS bör inkluderas ○ Utvärderar om de kontroller/rutiner som redan finns på plats i verksamheten svarar mot identifierade risker, i sådant fall bör dessa inkluderas i riskhanteringsplanen ○ Tydliggör handling/åtgärd kopplat till respektive risk ○ Säkerställer att åtgärder ska vara mätbara och uppföljningsbara ○ Definierar vem som är ansvarig över att åtgärden implementeras ○ Definierar hur och när en genomförd åtgärd ska återrapporteras 		X		<p>Utvärdering av rutinen <i>Riktlinjer för riskhantering</i> har inte genomförts, enligt uppgift planeras utvärdering att genomföras under hösten 2023.</p> <p><i>Riktlinjer för riskhantering</i> har däremot reviderats och beaktar fyra av sex rekommenderade moment.</p> <p>Förvaltningen har identifierat att det inte föreligger tillräckligt stor risk för att utvärdering av risker kopplade till assistansersättningar ska inkluderas i riskhanteringsplanen. För resterande rekommenderade punkter har mLSS utvärderat handläggarrutiner och justerat dessa, därav bedömer äldre- och omsorgsnämnden åtgärden som tillräcklig.</p>
<p>Rekommendation 4: Vi rekommenderar att ÄON utvärderar och beslutar vad som ska gälla i de fall då en brukare skulle kunna fått ersättning av Försäkringskassan men undviker att ansöka till Försäkringskassan</p>	X			<p>Förvaltningen har i <i>Rutin för handläggning av personlig assistans</i> förtydligat hur och när anmälan till Försäkringskassan ska genomföras.</p>
<p>Rekommendation 5: Vi rekommenderar att mLSS utvärderar om utredningsmallen kan och bör förtydligas</p>	X			<p>Utredningsmallen uppdateras i januari 2023 med anledning av ändrad lagstiftning. Mallen uppdateras fortlöpande vid behov.</p>
<p>Rekommendation 6: Vi rekommenderar att kommunen inför en rutin om att hembesök ska vara praxis, om inte dokumenterade undantagsfall föreligger</p>	X			<p>Rutin för handläggning av personlig assistans uppdaterades den 18 januari 2023. I rutinen framgår att hembesök är praxis vid ansökan om personlig assistans.</p>

Rekommendation 7: Vi rekommenderar att mLSS tydliggör vilka uppgifter som ska inhämtas, från vilka och från hur många. Vi rekommenderar även att riktlinjen tydliggör när en handläggare kan avvika från ordinarie riktlinje/ praxis	X			Förtydligande om vilka kontakter som skall tas, vilka underlag som behövs och vad de ska innehålla har genomförts i aktuella rutiner. Enligt uppgift är rutinerna till för att fastställa grund för beslut enligt SoL och LSS. Rutinerna är vägledande för handläggarens utredningsarbete.
Rekommendation 8: Vi rekommenderar att mLSS inför ett avsnitt i sin utredningsmall där det dokumenteras att ordinarie riktlinje/ praxis frångås samt anledningen till detta			X	Förvaltningen har inte uppdaterat utredningsmallen i enlighet med rekommendation. Enligt uppgift ska inte ett sådant avsnitt tillämpas i utredningsmallen då mallen är utredningen i den enskildes personakt.
Rekommendation 9: Vi rekommenderar att mLSS ser över möjligheten att ta fram schabloner att använda som utgångspunkt i sina bedömningar av insatstid. Schablonerna bör inkludera ett avsnitt i sin utredningsmall där handläggare kan beskriva varför bedömning avviker från given schablon			X	Schablontider har inte inkluderats som avsnitt i utredningsmallen. Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att följa rättspraxis och ta del av ny rättspraxis. Enligt uppgift tar handläggare del av information om schablontider på ärendedragningar och via juridisk handledning.
Rekommendation 10: Vi rekommenderar att mLSS automatiserar beräkning av tidsåtgång så att handläggare inte ska behöva beräkna alla insatstider manuellt, då vi anser att det medför risk för handhavandefel	X			Enheten har en automatiserad beräkningsmodell i Excel för tidsåtgång. Utöver beräkningsmodellen genomförs kontroll av beräkningar av medhandläggare i ärendet samt genomgång av modellen på ärendedragningar.
Rekommendation 11: Vi rekommenderar mLSS att utvärdera sina insatser under året för att försäkra sig om att brukarna får den assistans som de är berättigade till. Vi föreslår att mLSS överväger att använda sig av hembesök men även av intervjuer med brukare eller anhöriga	X			Förvaltningen har anställt en ekonomiassistent som följer upp tidrapporter. Vid avvikelser i tidrapport sker utvärdering genom kontakt med handläggare och utförare av personlig assistans. Hembesök genomförs som praxis i enlighet med rutin.
Rekommendation 12: Vi rekommenderar mLSS att arbeta fram ett verktyg eller mall för hur timmar ska redovisas så att mLSS erhåller tydliga, lättöverskådliga underlag från assistansbolag eller enskild samordnare			X	Enligt uppgift har inte förvaltningen tagit fram mall för tidsredovisning eftersom behovet inte funnits. Befintliga mallar för tidsredovisning från assistansbolagen eller från Försäkringskassan har tillämpats.
Rekommendation 13: Vi rekommenderar att ÅON beslutar om hur en fullmakt ska se ut från assistansbolag för att den ska vara giltig			X	Förvaltningen har inte beslutat om mall för fullmakt med anledning av uttalande från kommunjurist som hänvisar till att kommunen inte kan kräva att fullmakt ska se ut på ett visst sätt.

<p>Rekommendation 14–15: Vi rekommenderar mLSS att upprätta en årlig kontroll som syftar till att säkerställa att endast bolag och enskilda med giltigt tillstånd från IVO kan erhålla ersättning från kommunen.</p> <p>Vi rekommenderar att mLSS genomför löpande kontroller under året av alla nytillkomna assistansbolag och enskilda firmor för att säkerställa att dessa har giltiga tillstånd från IVO.</p>		X	<p>Årlig kontroll av befintliga företags tillstånd genomförs av IVO.</p> <p>Arbetsätt för att ta in tillståndsbevis vid nytillkomna assistansbolag och enskilda firmor har förtydligats i <i>Rutin för handläggning av personlig assistans</i>.</p> <p>Kontroll av tillstånd genomförs alltid vid nya assistansutförare.</p>
<p>Rekommendation 16–18: Vi rekommenderar ÄON att ta fram systemstöd avseende underlag för merkostnader för att strukturera och tydliggöra vilka uppgifter som ska lämnas och i vilket format de ska vara. Det bör även finnas ett systemstöd som standardiserar beräkningar för handläggare, såsom ett beräkningsverktyg.</p> <p>Vi rekommenderar ÄON att säkerställa att information når såväl handläggare som håller i ordinarie fakturering som handläggare för sjuklöner, så att exempelvis indragna tillstånd från IVO kommuniceras till samtliga berörda parter.</p> <p>Vi rekommenderar att ÄON fattar beslut kring hantering av merkostnader i samband med VAB och att ansökningsmall på hemsida inkluderar eller exkluderar skrivelser om VAB beroende på detta beslut.</p>		X	<p>I enlighet med förvaltningens svar från 2022 har enheten tagit fram nya ansökningshandlingar i samband med implementeringen av det nya verksamhetssystemet Alfa. Enligt uppgift är införandet av Alfa försenat, vilket även har försenat användningen av nya ansökningshandlingar. Ekonomiassistent är fortsatt ansvarig för bland annat faktureringen för sjuklöner och granskning av fakturor.</p> <p>Beslut kring merkostnader i samband med Vård av barn är fortsatt inte aktuellt med hänvisning till SKR:s förslag.</p>
<p>Rekommendation 19: Vi rekommenderar ÄON att ta fram en riktlinje för hur kommunen hanterar en eventuell situation där ersättning utbetalas direkt till vårdnadshavares enskilda firma och där vårdnadshavare sedan anställer sig själva som assistenter. Riktlinjen bör innehålla kommunens ställningstagande samt tillhörande kontrollmoment för att kontrollera att korrekt ersättning utbetalas.</p>		X	<p>Förvaltningen har övervägt att upprätta en riktlinje men inte tagit fram en riktlinje eftersom det noterats att det inte finns laglig grund att inte ersätta enskildas firma.</p>

<p>Rekommendation 20: Vi rekommenderar ÅON att upprätta ett särskilt delavsnitt på sitt intranät där alla riktlinjer och stöddokument hänförligt till personlig assistans enligt LSS finns tillgängliga</p>	X		<p>Riktlinjer, rutiner och stöddokument kopplat till personlig assistans enligt LSS har sammanställts och finns tillgängligt för samtliga medarbetare på plattformen G:</p>
<p>Rekommendation 21: Vi rekommenderar att ÅON kommunicerar till samtliga berörda medarbetare hur de ska gå tillväga om en hotfull situation skulle uppstå och tillser att samtliga har kännedom om den handlingsplan som finns</p>	X		<p>Medarbetare informeras om tillvägagångssätt vid hot om våld genom årlig genomgång av samtliga personalpolicys, inklusive agerade vid hot och våld. Utbildningen <i>Trygga möten</i> genomfördes i februari 2023 av kommunens ena SIP-samordnare samt väktare som informerade om användning av larm.</p> <p>Arbetet ska fortsätta vid kommande APT med utgångspunkt i utbildning om Hot och våld som enhetschef samt enhetens säkerhetsombud deltagit i.</p>

Tyresö 2023-08-31

Anders More
Certifierad kommunal revisor

Sarah Thorsell
Verksamhetsrevisor

4. Källförteckning

Granskning av delegation inom bygglov

Handlingar

Beslutsframtagning – Lathund (fastställd 2023-05-09)

Beslutsframtagning Nämnd (fastställd 2023-06-09)

Skärmdokument från bygglovsenhetens delegationslista (2023-03-06)

Rapport – Granskning av delegation inom bygglov

Revisionskrivelse – Granskning av delegation inom bygglov (2021-09-08)

Svar på revisorsrapport gällande granskning av delegation inom bygglov (BNS-2021-728)

Ställda frågor har besvarats av

Bygglovschef Bygglovsenheten

Granskning av intern kontroll kopplat till risken för fusk med assistansersättning

Handlingar

Rutin för handläggning av personlig assistans (fastställd 2023-01-18)

Riktlinjer för handläggning av insatser enligt lag om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) och vissa insatser enligt socialtjänstlag (SoL) (fastställd 2019-06-19)

Riktlinjer för riskhantering (fastställd 2023-02-21)

Rapport – Granskning av intern kontroll kopplat till risken för fusk med assistansersättning

Revisionskrivelse – Granskning av intern kontroll kopplat till risken för fusk med assistansersättning (2022-02-03)

Svar på revisorsrapport gällande granskning av intern kontroll kopplat till risken för fusk med assistansersättning (2022/ÅON 0047)

Ställda frågor har besvarats av

Förvaltningschef Äldre- och omsorgsförvaltningen

Verksamhetschef Äldre- och omsorgsförvaltningen