



Handläggare
Jonna Boive Millroth
Telefon: 08-50804131

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2026-04-23

Svar på skrivelse om LSS från Sverigedemokraterna

Förvaltningens förslag till beslut

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutar att ärendet läggs till handlingarna.

Sammanfattning

Sverigedemokraterna har inkommit med en skrivelse gällande återkommande rapporter om allvarliga brister i handläggningen av ärenden inom lag om stöd och service (LSS).

Stadsdelsförvaltningen har i detta tjänsteutlåtande sammanställt underlag som svar på de fyra frågor som framgår av skrivelsen.

Bakgrund

Sverigedemokraterna har inkommit med en skrivelse gällande allvarliga brister i handläggning av ärenden inom LSS.

Ärendet

I skrivelsen lyfts bland annat brister i kontinuitet i handläggning, uteblivna svar i kontakter med brukare samt att handlingar i vissa fall skickats till fel adress. Vidare hänvisas till att förvaltningen vid två tillfällen har kritiserats av Justitieombudsmannen (JO) för brister i LSS-handläggningen.

I skrivelsen lyfts även frågor om insyn och uppföljning av LSS-ärenden samt vikten av transparens i nämndens arbete. Utifrån detta ställs ett antal frågor till förvaltningen om bland annat organisatoriska åtgärder och hur förbättringsarbetet följs upp över tid.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Nedan följer underlag som svar på frågor i skrivelsen.

1. Räcker organisatoriska förändringar?

Bedömer förvaltningen att tillsättandet av en ny chef i sig är tillräckligt för att komma till rätta med de återkommande bristerna i LSS-handläggningen, eller delar förvaltningen uppfattningen att problemen är mer djupt rotade i verksamhetens arbetssätt och kultur?

Förvaltningens svar:

I januari 2025 genomförde förvaltningen en omorganisation utifrån stadens nya chefsstruktur. Då delades beställarenheten inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri upp till två enheter med varsin enhetschef. I samband med det infördes gruppledare istället för biträdande enhetschef. Det har lett till att enhetschefer har färre medarbetare, samt att de har ett helhetsansvar för både arbetsmiljö, verksamhet och ekonomi. Utöver det har förvaltningen vidtagit flera åtgärder som redovisas under svar två och tre nedan.

2. Systemfel eller enskilda misstag?

Hur ser förvaltningen på risken att de återkommande bristerna, inklusive JO-kritik, tyder på ett systematiskt fel snarare än på enskilda handlägningsmisstag, och vilka åtgärder vidtas i så fall för att förändra dessa strukturer?

Förvaltningens svar:

Förvaltningen bedömer att de återkommande bristerna inte i första hand beror på enskilda handläggares misstag, utan snarare har koppling till organisatoriska förutsättningar, arbetssätt och rutiner i verksamheten.

Av den anledningen har chef i samråd med gruppledare kartlagt var i handläggningen det uppstår brister. Vidare riktas stöd till handläggare genom strukturerade metodtider och juridisk handledning, i syfte att säkerställa att beslut fattas enligt LSS-lagstiftningen. En mentortjänst har tillsatts vars uppdrag är att stötta handläggare i rutiner, metoder samt utveckla introduktion för nyanställda. Gruppledare genomför regelbundna uppföljningar med handläggare för att säkerställa att rutiner följs och att brister upptäcks i tid.

För att säkerställa att alla moment i handlägningsprocessen har genomförts korrekt har en standardiserad checklista införts. Den syftar till att stötta handläggare i att följa alla moment i handlägningsprocessen. Denna lämnas in till enhetschef som gör stickprovskontroller, resultatet användas

i det pågående metodutvecklingsarbetet och i den juridiska handledningen.

En metoddag hölls under året där gällande styrdokument för handläggning och dokumentation gicks igenom. Syftet var att säkerställa att alla handläggare har kunskap om och arbetar enligt samma riktlinjer.

Förvaltningen planerar riktade utbildnings- och kompetenshöjande insatser till handläggare under 2026.

3. Hur säkerställs faktisk förändring?

Vilka konkreta och mätbara åtgärder har vidtagits, eller planeras att vidtas, för att säkerställa att förbättringsarbetet leder till varaktiga förändringar i handläggningen av LSS-ärenden, och vilka kvalitativa, inte nödvändigtvis mätbara förändringar genomförs för att i praktiken förbättra brukarnas situation, minska risken för misstag och säkerställa att enskilda inte faller mellan stolarna och glöms bort i processen?

Förvaltningens svar:

För att säkerställa varaktiga förbättringar har förvaltningen ett pågående systematiskt kvalitetsarbete med konkreta och mätbara åtgärder (se även svar i fråga två).

Förvaltningen har identifierat kritiska processteg och kartlagt risker för varje steg. Egenkontroller har tagits fram med tydliga kvalitetskrav där specifika riskområden granskas tertiärvis. Resultat rapporteras i tertiärrapporter och verksamhetsberättelser. Enhetschefer får ett riktat stöd i att identifiera mönster och brister samt att göra riskanalyser i kvalitetsarbetet.

Resultatet från förvaltningens löpande internkontroller visar att kvalitetsarbetet gett utfall. I samtliga granskade ärenden finns dokumentation om hur den enskilde har varit delaktig i den egna planeringen. Det visar på att förvaltningen tar brukarnas rättigheter på allvar och arbetar aktivt för att säkerställa att LSS-lagstiftningen efterlevs.

Enhetschef, gruppleddare och avdelningschef genomför genomlysning av samtliga pågående ärenden. Det syftar till att identifiera mönster i brister, säkerställa att rättssäkerhet upprätthålls samt att kartlägga behov av ytterligare kompetensutveckling och metodstöd.

4. Ansvar och uppföljning över tid

Hur avser förvaltningen, i samverkan med nämnden, att stärka och utveckla nämndens verktyg för uppföljning och kontroll av ansvar, resultat och rättssäkerhet över tid, exempelvis genom tydligare återrapportering, relevanta nyckeltal och regelbundna lägesrapporter, så att tidigare identifierade brister inte återkommer?

Förvaltningens svar:

Förvaltningens uppföljning av verksamheten sker inom ramen för ordinarie styr- och uppföljningssystem. Resultat, utvecklingsarbete och eventuellt identifierade brister följs upp och återrapporteras till nämnden i tertialrapporter, verksamhetsberättelser samt genom uppföljning av internkontroller och kvalitetsarbete. Vidare ska inkomna synpunkter och klagomål alltid diarieföras. På så vis får samtliga ledamöter och ersättare ta del av underlag löpande.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning

Marie Lissäng
Avdelningschef
Hässelby-Vällingby
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Sverigedemokraterna skrivelse- Återkommande rapporter om allvarliga brister i handläggningen av LSS-ärenden.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| Namn | Datum |
|-------------------------------------|--------------|
| Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör | 2026-03-26 |
| Marie Lissäng, Avdelningschef | 2026-03-26 |