



Stockholms  
stad

# **Handläggningstider i ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning – en kvalitetsgranskning**

Funktionshinderinspektörer 2026

**Handläggningstider i ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning** - en kvalitetsgranskning

Funktionshinderinspektörerna 2026

**Dnr:** SOF 2025/927

**Utgivningsdatum:** Juni 2026

**Utgivare:** Socialförvaltningen - Avdelningen för strategi och utveckling

**Kontaktperson:** Hanna Rossetti

## Sammanfattning

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har i uppgift att granska kvalitet i biståndsbedömda insatser för personer med funktionsnedsättning som handläggs enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Granskningar genomförs utifrån en granskningsmodell baserad på kvalitetsområden framtagna av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner (SKR).

Aktuell kvalitetsgranskning avser handläggningstider i ärenden som avser insatserna biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäliga kostnader för sådan assistans enligt 9 § 2 LSS, bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför det egna hemmet enligt 9 § 8 LSS, bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 LSS samt bostad med särskild service enligt 11 kap 1 § SoL. Som en del i granskningen har även beslutstider i ett antal ärenden granskats. Granskningen är genomförd i stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Älvsjö, Järva, Skärholmen och Södermalm under våren 2026 och avser beslut som är fattade i ärendet under perioden januari 2025 till april 2026. Totalt omfattar granskningen 492 unika ärenden, 200 flickor/kvinnor och 292 pojkar/män.

Sammantaget visar granskningen på både styrkor och utvecklingsområden hos de granskade enheterna. Flera av dessa berör flera eller samtliga enheter men det kan konstateras att det är en variation både inom och mellan de granskade enheterna. Majoriteten av ansökningarna handläggs inom en rimlig tid. Det förekommer dock ärenden med längre handläggningstider hos samtliga förvaltningar och det är inte alltid möjligt att utläsa av dokumentationen varför handläggningen blivit längre än normalt. Granskningen visar också att bedömningar avseende tidsbegränsning av beslut i större utsträckning behöver utgå från den enskildes individuella förutsättningar. Handläggning och dokumentation sker till stor del i enlighet med lagstiftning, riktlinjer samt föreskrifter och allmänna råd. Det finns samtidigt behov av fortsatt utvecklingsarbete för att säkerställa att handläggning och dokumentation alltid sker på ett rättssäkert och likställt sätt.

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Innehåll</b> .....	<b>4</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Granskningsmetod</b> .....	<b>5</b>
Kvalitetsparagrafer i lagstiftningen .....	5
Kvalitetsområden .....	6
Granskningsmodell .....	7
Målgrupp, urval och avgränsning .....	7
<b>Utgångspunkter</b> .....	<b>8</b>
Lagstiftning .....	8
Socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och handböcker .....	9
Riktlinjer och tillämpningsanvisningar.....	10
Insatser .....	10
Statistik .....	11
Brukarperspektiv.....	11
Justitieombudsmannen (JO).....	12
Riksrevisionens granskning .....	13
<b>Granskningsresultat</b> .....	<b>14</b>
Informations- och dialogmöten med verksamheterna .....	14
Aktgranskning .....	20
<b>Analys</b> .....	<b>32</b>
Trygghet och säkerhet.....	33
Självbestämmande och integritet .....	36
Tillgänglighet.....	36
Helhetssyn och samordning .....	40
Effektivitet och kunskapsbaserad verksamhet .....	41
<b>Slutord och rekommendationer</b> .....	<b>43</b>

## Inledning

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att utifrån kommunstyrelsens instruktioner granska kvalitet i biståndsbedömda insatser för personer med funktionsnedsättning som handläggs enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Arbetet utgår från lagstiftning, förordningar och föreskrifter liksom stadens riktlinjer inom området. Granskningarna utgår från de kvalitetskriterier som tagits fram av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner (SKR). Uppdraget har ett generellt brukarperspektiv. För att ta del av olika målgruppers angelägna frågor hålls kontinuerlig kontakt med brukarorganisationer. Bevakning av likställigheten över staden samt spridning av goda exempel från de granskade verksamheterna är en viktig del i arbetet. Syftet är att granskningarna ska stimulera och bidra till verksamheternas utvecklings- och kvalitetsarbete. Jämställdhet mellan könen och barnrättsperspektivet ska i möjligaste mån belysas och lyftas fram.

Resultatet av varje genomförd granskning återförs till medarbetare och chefer i dialogform innan granskningsrapport fastställs av socialnämnden. Därefter vidarebefordras rapporten till samtliga stadsdelsnämnder. En årsrapport lämnas till socialnämnden samt kommunstyrelsen och dess råd för funktionshinderfrågor.

## Granskningsmetod

### Kvalitetsparagrafer i lagstiftningen

Socialstyrelsen definierar kvalitet i SOSFS 2011:9. Kvalitet innebär att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

I både SoL och LSS finns kvalitetsparagrafer. Av 5 kap. SoL 1-3 §§ framgår:

*”Verksamhet inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Socialnämnden ska systematiskt och fortlöpande följa upp, utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Personal som utför uppgifter inom socialtjänsten ska ha lämplig utbildning och erfarenhet.”*

Av 6 § LSS framgår:

*”Verksamheten enligt denna lag skall vara av god kvalitet och bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter. Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. För verksamheten enligt denna lag skall det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges.”*

## Kvalitetsområden

Socialtjänsten styrs av lagstiftning och nationella styrdokument. God kvalitet inom socialtjänsten kräver en samsyn och för att uppnå det är definitioner nödvändiga. Socialstyrelsen och SKR har arbetat fram definitioner på sex kvalitetsområden utifrån lagstiftningens kvalitetsparagrafer:

- **Trygghet och säkerhet**  
Trygghet och säkerhet innebär att stöd och insatser utförs enligt gällande regelverk. De är förutsägbara och det finns möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.
- **Självbestämmande och integritet**  
Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.
- **Tillgänglighet**  
Tillgänglighet innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av stöd och insatser inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog.
- **Helhetssyn och samordning**  
Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av stöd och insatser som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning och stöd och insatser präglas av kontinuitet.
- **Kunskapsbaserad verksamhet**  
Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes egna erfarenheter tas till vara.
- **Effektivitet**  
Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

## Granskningsmodell

Granskningsarbetet planeras utifrån en granskningsmodell som dels bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet, dels på de beskrivna kvalitetsområdena. Granskningen följer arbetsmodellen nedan:

- Inledande informationsbrev till berörda stadsdelsförvaltningar
- Informationsmöte med ansvariga chefer
- Dialogmöte med medarbetare
- Genomgång av policydokument
- Aktgranskning
- Återkoppling till ansvariga chefer och medarbetare
- Rapport till socialnämnden och stadsdelsnämnderna
- Återkoppling till råd för funktionshinderfrågor
- Uppföljning cirka sex till tolv månader efter avslutad granskning

## Målgrupp, urval och avgränsning

Aktuell kvalitetsgranskning omfattar handläggningen av ansökningar om följande insatser:

- Biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäligen kostnader för sådan assistans enligt 9 § 2 LSS
- Bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför det egna hemmet enligt 9 § 8 LSS
- Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna enligt 9 § 9 LSS
- Bostad med särskild service enligt 11 kap 1 § Socialtjänstlagen

Granskningen genomförs i stadsdelsförvaltningarna Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Älvsjö, Järva, Skärholmen och Södermalm under våren 2026. Möten med information om granskningen samt dialog om handläggningsprocessen med fokus på handläggningstid genomförs med chefer och biståndshandläggare vid de granskade enheterna. Urvalet av ärenden att granska görs utifrån kriteriet att slutligt beslut fattats i ärendet under 2025. Samtliga beslut som uppfyller dessa kriterier ingår i granskningen. I enstaka ärenden har beslut fattats under perioden januari till april 2026. Det är beslut som skulle ha fattats under 2025 men där handläggningen av olika anledningar har dragit ut på tiden.

Handläggningstider i ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning

8 (44)

De tio ärenden där handläggningstiden varit längst i respektive stadsdelsnämnd granskas mer djupgående. I dessa ärenden granskas dokumentation i inkommande information, journal samt utredning och beslut. Granskningen genomförs i digital akt i stadens verksamhetssystem Paraplyet utifrån en upprättad granskningsmall. Granskningsmallen utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, förvaltningslagen samt stadens riktlinjer och anvisningar. För att kategorisera de variabler som ingår i granskningsmallen läggs oidentifierade uppgifter in. Resultatet presenteras på gruppnivå i tabellform med beskrivningar som är återkommande och gemensamma för flera ärenden. Utöver detta redovisas illustrativa exempel från enskilda ärenden. Specifika detaljer som kan leda till identifiering av enskilda personer har genomgående uteslutits eller ändrats. För att ytterligare fördjupa förståelsen för det kvantitativa resultatet görs även en kvalitativ analys av den skriftliga dokumentationen. En analys av granskningsresultatet görs utifrån de kvalitetsområden som beskrivs ovan där kunskapsbaserad verksamhet och effektivitet redovisas under gemensam rubrik.

## Utgångspunkter

### Lagstiftning

#### Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

LSS är en utpräglad rättighetslag som har tillkommit som ett komplement till annan lagstiftning. LSS innebär alltså inte någon inskränkning i rätten till bistånd enligt SoL eller till hälso- och sjukvård för de som omfattas av lagen. Genom insatser enligt LSS ska den enskilde tillförsäkras goda levnadsvillkor, vilket ska motsvara vad som är goda levnadsvillkor för människor i samma ålder som den enskilde och som inte har någon funktionsnedsättning.

#### Socialtjänstlagen (SoL)

Socialtjänstlagen är formulerad som en målinriktad ramlag och är inte på samma sätt som LSS begränsad till vissa bestämda insatser. Det är inte möjligt att exakt räkna upp alla insatser eller behov som ska anses ingå. En individuell bedömning måste göras i varje enskilt fall. Av 11 kap 1 § SoL framgår att en enskild som inte själv kan tillgodose sina personliga behov och inte heller kan få dem tillgodosedda på annat sätt ska ha rätt att få insatser av socialnämnden för dessa behov. Den enskilde ska tillförsäkras skäliga levnadsförhållanden genom insatserna

## Förvaltningslagen (FL)

Förvaltningslagen styr hur förvaltningsmyndigheter arbetar. Den fastställer de grundläggande ramarna för kontakten mellan myndigheter och enskilda i samband med handläggning av ärenden. Syftet med lagen är framför allt att säkerställa medborgarnas rättssäkerhet i deras kontakter med det offentliga. Den innehåller både regler för hur ärenden ska handläggas och bestämmelser om myndigheternas ansvar i mötet med enskilda.

## Barnkonventionen

Barnkonventionen består av 54 artiklar. Fyra av artiklarna utgör de grundläggande och vägledande principer som alltid ska beaktas när det gäller frågor som rör barn:

- förbud mot diskriminering (artikel 2)
- barnets bästa (artikel 3)
- barnets rätt till liv och utveckling (artikel 6)
- barnets rätt att uttrycka sina åsikter (artikel 12).

Övriga artiklar i barnkonventionen ska läsas med de fyra grundprinciperna som utgångspunkt. Barnkonventionen omfattar alla under 18 år. I LSS och SoL finns bestämmelser som svarar mot barnkonventionen.

## Socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd och handböcker

Utöver lagstiftning och prejudicerande domar är Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd styrande och vägledande för arbetet med handläggning och genomförande av insatser till personer med funktionsnedsättning. Föreskrifter är rättsligt tvingande medan allmänna råd är generella rekommendationer för hur lagar, förordningar och föreskrifter kan eller bör tillämpas. Som stöd vid handläggning av insatser till personer med funktionsnedsättning finns Socialstyrelsens handbok<sup>1</sup> samt föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.<sup>2</sup> Som stöd vid handläggning av insatser till barn och unga enligt LSS har Socialstyrelsen tagit fram en särskild handbok.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> *Handläggning och dokumentation Handbok för socialtjänsten*, Socialstyrelsen 2021

<sup>2</sup> *SOSFS 2014:15 Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*, senaste versionen, Socialstyrelsen 2020.

<sup>3</sup> *Stöd till barn och unga med funktionsnedsättning Handbok för handläggning och utförande av LSS-insatser*, Socialstyrelsen 2020.

## Riktlinjer och tillämpningsanvisningar

Stadens riktlinjer utgör ett komplement till gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.<sup>4</sup> I Stockholms stad ska även de allmänna råden följas. Kommunfullmäktige har delegerat till socialnämnden att utarbeta tillämpningsanvisningar för handläggning enligt riktlinjerna.<sup>5</sup> Tillämpningsanvisningarna utgår från riktlinjernas innehåll men innehåller ytterligare information och anvisningar för handläggning av insatser.

## Insatser

### **Biträde av personlig assistent eller ekonomiskt stöd till skäliga kostnader för sådan assistans enligt 9 § 2 LSS**

Med personlig assistans enligt 9 § 2 LSS avses ett personligt utformat stöd som ges i olika situationer av ett begränsat antal personer åt den som på grund av stora och varaktiga funktionshinder behöver hjälp med ett eller flera grundläggande behov. För rätt till personlig assistans enligt LSS krävs att den enskilde har behov av insatsen för sina grundläggande behov och att dessa inte tillgodoses på annat sätt.

### **Bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet enligt 9 § 8 LSS**

Barn och unga som trots olika stödinsatser inte kan bo kvar i föräldrahemmet kan få bo i familjehem eller bostad med särskild service enligt LSS. Insatsen kan komma i fråga för barn och unga med svåra funktionsnedsättningar som, trots olika stödinsatser helt eller delvis, inte kan bo kvar i föräldrahemmet. Anledningen till att barnet eller ungdomen beviljas insatsen kan också vara att denne behöver gå i skola på annan ort och därför inte kan bo hos sina föräldrar.

### **Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna enligt 9 § 9 LSS**

Med insatsen bostad med särskild service avses ett boende med fast personalstöd. I insatsen ingår att den enskilde får stöd att genomföra dagliga aktiviteter såväl i som kring bostaden. Genom insatsen ska den enskilde få en fullvärdig lägenhet där hyreslagens regler är

---

<sup>4</sup> Riktlinjer Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning Antagna av KS april 2002 Reviderade av KF 2024-06-17.

<sup>5</sup> Tillämpningsanvisningar Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning Mars 2025, dnr SOF 2025/218, socialförvaltningen 2025.

tillämpliga. Huvudformerna för bostad med särskild service är gruppboende och serviceboende. En bostad enligt 9 § 9 LSS kan också utformas som en annan särskilt anpassad bostad för vuxna.

### **Bostad med särskild service enligt SoL**

Bostad med särskild service enligt SoL är en permanent boendeform och kan utgöras av gruppboende, serviceboende eller vård- och omsorgsboende med olika inriktning eller profil. Personer med funktionsnedsättning som inte omfattas av LSS men som på grund av sin funktionsnedsättning är i behov av en bostad med särskild service kan beviljas insatsen enligt SoL. Bostad med särskild service i form av vård- och omsorgsboende är avsett för personer där andra boendeformer eller omvårdnad i hemmet inte längre är möjligt.

### **Statistik**

Under 2025 hade 5 208 personer stöd enligt LSS i Stockholms stad. Totalt fick 2 737 personer bistånd enligt SoL. 779 personer hade insatser enligt båda lagrummen. Antalet personer varierar mellan nämnderna. Fler pojkar/män än flickor/kvinnor fick insatser enligt LSS. När det gäller insatser enligt SoL var skillnaden mindre, men något fler kvinnor än män fick sådana insatser. När det gäller insatsen bostad med särskild service hade fler män än kvinnor beslut om insatsen. Under 2025 hade 175 vuxna personer beslut om personlig assistans. 81 barn och ungdomar hade beslut om personlig assistans. 64 barn och ungdomar hade ett beslut om bostad med särskild service för barn och unga. 67 personer hade beslut om bostad med särskild service enligt SoL. 1 856 personer hade ett beslut om bostad med särskild service för vuxna enligt LSS. I Stockholms stad får personer som bor i bostad med särskild service enligt LSS bo kvar där även efter att de har nått pensionsåldern. År 2025 fanns totalt 165 personer som var 69 år eller äldre och hade denna typ av bostad.<sup>6</sup>

### **Brukarperspektiv**

Funktionshinderinspektörernas uppdrag har ett generellt brukarperspektiv. För att ta del av olika målgruppers angelägna frågor hålls kontinuerlig kontakt med brukarorganisationer. Som en del i kvalitetsgranskningen gjordes ett besök på stadens referensgruppmöte för brukarorganisationer inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i mars 2025. Referensgruppen uppger att de inte upplever långa handläggningstider som ett stort problem. Referensgruppen framför

---

<sup>6</sup> Socialtjänstrapport 2025, dnr SOF 2026/59, Socialförvaltningen 2026.

däremot att det finns en problematik kopplat till tidsbegränsade beslut och korta beslutslängder. Referensgruppen uppger att många medlemmar upplever det som jobbigt att beslutet ska omprövas varje år eftersom det skapar stor oro. Det kan även skapa oro hos anhöriga. Detta är något som även har lyfts av referensgruppen vid ett tidigare tillfälle i samband med att frågan om beslutslängder diskuterades inom ramen för ett uppdrag som avsåg att utreda om beslut kunde fattas för längre tidsperioder i syfte att öka framförhållningen för brukare och utförare.<sup>7</sup>

Frågan om korta beslutslängder har även lyfts av FUB, Autism Sverige och Svenska Downföreningen i en debattartikel i Svenska dagbladet under våren 2025. Debattörerna menar att systemet kring LSS har blivit otrött och måste förändras. Bland annat lyfts att personer med livslånga funktionsnedsättningar får sina stödinsatser omprövade gång på gång, trots att behoven inte förändras. Det skapar enligt debattörerna oro och otröghet för både individer och deras familjer. En rättighet som hela tiden måste omprövas är enligt skribenterna inte en verklig rättighet. De anser att tidsbegränsade beslut inom LSS bör tas bort, särskilt när behoven uppenbart är permanenta. Debattörerna kritiserar att personer med varaktiga funktionsnedsättningar måste få sina stödinsatser omprövade, och kräver mer långsiktiga och trygga beslut inom LSS.<sup>8</sup>

## Justitieombudsmannen (JO)

JO har till uppgift att granska att myndigheter arbetar enligt de lagar och regler som styr deras arbete. Det gäller särskilt sådana lagar som berör enskildas rättigheter och skyldigheter i förhållande till det allmänna. Resultatet av JO:s granskningar dokumenteras i beslut eller protokoll där JO uttalar om en myndighet har handlat i enlighet med lagen eller inte. Har en myndighet agerat felaktigt uttalar JO kritik. Kritiken kan riktas mot en myndighet eller en enskild tjänsteman. Runt 5 till 10 procent av de anmälningar som JO utreder leder till kritik. JO:s beslut är inte rättsligt bindande. Det betyder att den kritiserade myndigheten formellt sett inte behöver rätta sig efter JO:s kritik.<sup>9</sup>

Under perioden januari 2017 – oktober 2018 meddelade JO 27 kritikbeslut angående handläggningen av LSS-ärenden. Besluten avsåg nämnder runt om i landet. Ungefär hälften av besluten behandlade långa handläggningstider i ärenden om personlig assistans. I flera fall var handläggningstiden längre än ett år. JO

---

<sup>7</sup> Möjlighet att fatta beslut för längre tidsperioder i syfte att öka framförhållningen för brukare och utförare Dnr SOF 2023/478.

<sup>8</sup> "LSS-beslut omprövas trots livslånga behov" | SvD, publicerad 2026-03-20.

<sup>9</sup> JO - Riksdagens Ombudsmän, hämtad 2026-05-08.

gjorde då vissa uttalanden om vad som är ett rimligt riktvärde för att handlägga ett ärende om personlig assistans.<sup>10</sup>

### **Kritik mot Stockholms stad**

Under 2025 har JO riktat kritik mot tre olika stadsdelsnämnder avseende ärenden som avser personlig assistans. Kritiken avsåg bland annat långsam handläggning och dokumentationsbrister. I ett av fallen avsåg kritiken felaktig hantering av domar.<sup>11</sup>

### **Åtgärder som vidtogs med anledning av JO:s kritik**

Med anledning av att JO:s beslut avseende inspektionerna i två av stadsdelsnämnderna bedömdes vara av särskilt intresse publicerades dessa på JO:s webbplats. Kritiken som riktats mot stadsdelsnämnderna uppmärksammades därmed på stadsövergripande nivå. Den kritik som JO framfört avseende långsam handläggning diskuterades på stadens nätverk för enhetschefer inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning. Utöver detta anordnade stadens juridiska avdelning särskilda informationstillfällen riktade till stadens beställarchefer där de gick igenom besluten samt informerade generellt om JO:s roll och vad nämnderna bör tänka på kopplat till JO:s granskningar. Liknande information lämnades även till biståndshandläggare i samband med de rättspraxisgenomgångar som anordnas av socialförvaltningen och juridiska avdelningen. Som en del i de åtgärder som vidtogs beslutades även att funktionshinderinspektörernas kvalitetsgranskning våren 2026 skulle avse att undersöka hur handläggning av ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning hanteras med fokus på handläggningstider. Syftet med granskningen är att se om det finns behov av ytterligare stadsövergripande stöd och utbildning kopplat till detta.

### **Riksrevisionens granskning<sup>12</sup>**

Riksrevisionen har granskat statens regelgivning, stöd och tillsyn

gällande kommunernas myndighetsutövning enligt LSS. Riksrevisionen anser att regeringen bör ta initiativ till att justera och förtydliga vissa bestämmelser i LSS. Syftet är att öka förutsättningarna för en mer enhetlig tillämpning som i större utsträckning tillgodoser enskildas behov av stöd. Riksrevisionen

---

<sup>10</sup> JO dnr 7477-2017.

<sup>11</sup> JO dnr 6087-2024, 7555-2024, 9381-2024, 9542-2024, 3830-2024, 5244-2023.

<sup>12</sup> LSS – ett kommunalt uppdrag under statens styrning och kontroll, dnr 2024/1179 RiR 2026:6.

anser vidare att Socialstyrelsen behöver förbättra sina kunskapsstödjällande kommunernas myndighetsutövning enligt LSS. Slutligen bedömer Riksrevisionen att mer statlig tillsyn skulle bidra till att synliggöra brister i myndighetsutövningen och öka kunskapen om regelverkets krav.

I rapporten lyfter riksrevisionen fram att många kommuner arbetar aktivt för att säkerställa hög kvalitet i myndighetsutövningen enligt LSS samtidigt som Socialstyrelsen, IVO och JO har iakttagit problem och utmaningar i handläggningen, som delas av många kommuner. De iakttagna bristerna i kommunernas LSS-handläggning består bland annat av bristande utredningar, delaktighet och dokumentation, långa handläggningstider samt obefogade tidsbegränsningar av beslut. Det saknas, enligt Riksrevisionen, säkra uppgifter om hur vanligt det är med brister i handläggningen av LSS-ärenden, men enligt de intervjuer som gjorts med bland annat myndighetsföreträdare, forskare och funktionsrättsorganisationer är denna typ av brister vanligt förekommande. Riksrevisionen lyfter fram att problemen i kommunernas handläggning har olika orsaker, däribland hög arbetsbelastning bland LSS-handläggare. I vissa fall beror brister i handläggningen på faktorer som ligger utanför kommunens kontroll. Exempelvis kan långa handläggningstider bero på att det tar tid att få in rätt underlag för att kunna fatta beslut. Det finns också indikationer på att en del kommunala nämnder saknar tillräcklig kompetens om kommunens skyldigheter enligt LSS och förvaltningslagen.

## **Granskningsresultat**

### **Informations- och dialogmöten med verksamheterna**

Informations- och dialogmötena utgick från en frågeguide med frågor kopplade till organisation, rutiner och arbetsätt. Under mötena ställdes följdfrågor för att vidareutveckla resonemang och möjliggöra att alla deltagare fick komma till tals.

### **Organisation och verksamhet**

Storleken på de granskade enheterna som handlägger insatser till personer med funktionsnedsättning varierar liksom hur arbetet är organiserat. Handläggarna arbetar under enhetschef samt en eller flera gruppleddare. I Enskede-Årsta-Vantör, Södermalm, Järva och Hägersten-Älvsjö finns särskilda barnhandläggargrupper. På Södermalm finns så kallade "löpare" som kan avlasta de olika handläggargrupperna vid behov.

Det skiljer sig åt mellan stadsdelsnämnderna gällande hur handläggningen av personlig assistans är organiserad. Några enheter har handläggare som enbart är specialiserade på att handlägga personlig assistans medan andra tillämpar någon form av medhandläggarskap. Hägersten-Älvsjö har en särskild samordnare som handleder handläggarna i assistansärenden. Ärendemängden varierar mellan 35-70 ärenden per handläggare. Det finns en variation, både inom och mellan enheterna. Flera av enheterna använder sig av en turordningslista för att fördela nya ärenden med syfte att det ska bli så jämn fördelning som möjligt.

Södermalm och Järva handlägger insatser för personer med autism inom socialpsykiatrin. På Södermalm och i Järva finns en organisation med en mottagningsenhet som tar emot nya ärenden och gör en tillhörighetsbedömning och kartläggning. När denna är gjord lämnas ärendet vidare till ordinarie handläggare för fortsatt handläggning.

Handläggarnas delegation varierar mellan förvaltningarna men när det gäller insatserna personlig assistans och bostad med särskild service är det chef eller gruppleddare som fattar sådana beslut. I Enskede-Årsta-Vantör fattas beslut om bostad med särskild service för barn och unga av sociala delegationen. Samtliga enheter har ärendedragning varje vecka men rutinerna kring vilka ärenden som tas upp varierar mellan enheterna. Det varierar också om det är obligatorisk närvaro på ärendedragningarna eller inte. I Skärholmen erbjuds särskilda tillfällen för spontana ärendedragningar. Samtliga enheter har en särskild ärendedragning specifikt för insatsen personlig assistans.

Samtliga enheter har rutiner för att mäta medarbetarnas arbetsbelastning genom att handläggarna regelbundet får göra en skattning av sin arbetsituation. Utifrån resultatet av skattningen ges de handläggare som behöver möjlighet att ha avstämningar med chef eller gruppleddare. Syftet med dessa avstämningar är att tillsammans se över arbetsituationen och vid behov få hjälp att prioritera. I Skärholmen, Järva och Hägersten-Älvsjö har chef eller gruppleddare återkommande ärendeavstämningar med respektive handläggare. På Södermalm och i Enskede-Årsta-Vantör sker sådana genomgångar vid behov.

Handläggargrupperna uppger att en vanlig åtgärd vid hög arbetsbelastning är att förlänga tidigare beslut genom så kallade *administrativa förlängningar*. Det kan antingen handla om att de inte alls hinner påbörja en nyprövning innan den enskildes beslut går ut eller att de behöver förlänga det tidigare beslutet under utredningstiden på grund av att det sker oförutsedda saker som gör att de inte hinner utreda klart. En annan åtgärd vid hög arbetsbelastning är att ha digitala möten, byråbesök eller telefonuppföljningar istället för att göra hembesök hos den enskilde.

Några handläggargrupper uppger att det förekommer att en handläggare som har mycket att göra får så kallat *ärendestopp*. Det innebär att den handläggare som egentligen står på tur att få ett nytt ärende får stå över en gång. Samtliga handläggargrupper uppger att de framförallt försöker hjälpa varandra när någon har mycket att göra.

### **Arbetet med att säkerställa en skyndsam och rättssäker handläggning**

Samtliga chefer och handläggare vid de olika enheterna beskriver att de alltid försöker handlägga ansökningar så skyndsamt som möjligt. Flera handläggare beskriver att ett riktmärke är att handläggningen inte ska ta mer än tre till fyra månader. Handläggningstiderna kan dock variera beroende på ärendets karaktär samt andra omständigheter. Flera chefer och handläggare framhåller att det är ovanligt att handläggningstiden överskrider sex månader. I de fall handläggningen överskrider den tiden handlar det, enligt dem, framförallt om omständigheter som de inte själva råder över. När det gäller handläggarnas kännedom om de bestämmelser som finns i förvaltningslagen avseende lång handläggningstid varierar det, både inom och mellan enheterna. Ingen av enheterna har tydliga rutiner för att lämna information om bestämmelser kring försenad handläggning till den enskilde. Flera handläggare uppger dock att de känner till bestämmelserna och menar att i de fall handläggningen kommer dra ut på tiden så är det något de normalt informerar den enskilde om.

När det gäller de särskilda informationstillfällena samt de rättspraxisgenomgångar som anordnades av juridiska avdelningen och socialförvaltningen under hösten 2025 så varierar det i vilken omfattning chefer och handläggare deltog. Samtliga enheter utom en hade flera chefer som deltog vid juridiska avdelningens informationstillfälle. Alla utom en enhet hade flera handläggare som deltog vid något av de rättspraxistillfällena som anordnades.

Samtliga chefer uppger att de har rutiner och arbetssätt för att säkerställa att handläggningen sker i enlighet med bestämmelserna i förvaltningslagen samt JO:s rekommendationer. Några enheter har en tydlig handlägningsprocess dokumenterad som beskriver alla steg som handläggaren behöver tänka på. På en av enheterna skickar enhetschefen regelbundet ut relevanta domar och JO-beslut till handläggarna och på en annan enhet har cheferna vid flera tillfällen haft genomgångar av handläggning och dokumentation med handläggarna. På två enheter förs statistik över inkomna ärenden för att gruppledare eller samordnare ska kunna följa handlägningsprocessen i varje enskilt ärende. Flera av enheterna som ingår i granskningen uppger att de använder sig av egenkontroller i form aktgranskning alternativt planerar att införa detta.

Några av enheterna berättar att de valde att vidta ytterligare åtgärder efter de informationstillfällen som anordnades av juridiska avdelningen. Exempel på åtgärder som genomfördes var genomgångar avseende olika bestämmelser med handläggargruppen samt avstämning med samordnare för att säkerställa att det fanns fungerande rutiner på enheten.

### **Orsaker till lång handläggningstid**

Handläggargrupperna uppger att det finns olika orsaker till att handläggningen ibland kan dra ut på tiden.

Samtliga handläggargrupper uppger att en av de vanligaste orsakerna till längre handläggningstid är att det tar tid att få in intyg och andra underlag som de behöver. Enligt handläggarna handlar det ofta om att det är långa kötider hos regionen och att det är särskilt svårt för enskilda att få ADL-intyg utfärdade. Att handläggningen drar ut på tiden kan också handla om att den enskilde önskar mer tid för att kunna få fram intyg eller underlag. Det förekommer, enligt flera handläggare, att de vid upprepade tillfällen behöver påminna den enskilde och/eller ombud att lämna in de underlag som efterfrågats. Några handläggargrupper uppger att de ibland väljer att avvakta med att starta igång en utredning innan intyg och underlag har kommit in.

Flera handläggare uppger att personlig assistans är en komplicerad insats som ofta kräver omfattande utredning. Ibland kan det krävas flera möten vilket kan leda till att handläggningstiden blir längre. Det gäller särskilt vid handläggning av personlig assistans till barn. Det lyfts också fram att det ofta inkommer många olika underlag som tar tid att gå igenom. I en av handläggargrupperna har kunskapsnivån gällande handläggning av personlig assistans varit låg vilket har lett till att det tagit längre tid att handlägga sådana ansökningar. En annan handläggargrupp framhåller att ansökningar om personlig assistans inte är så vanligt förekommande hos dem. Det gör i sin tur att varje enskild handläggare i den gruppen hanterar sådana ärenden relativt sällan.

En relativt vanlig anledning till att handläggningen drar ut på tiden är, enligt handläggarna, att det kan vara svårt att få till möten med den enskilde och/eller företrädare. Ibland är det många olika personer som ska vara med på utredningsmötet så som anhöriga, ombud eller tolkar. Det kan också handla om att enskilda av olika anledning behöver boka om redan inbokade mötestider vilket i sin tur kan leda till att det blir svårt att hitta nya tider som passar alla. De handläggargrupper som ingår i en organisation med en mottagningsenhet lyfter fram att ärenden ibland kan bli liggande länge på mottagningen. Om mottagningshandläggarna har svårt att få tag på den enskilde och kartlägningsfasen drar ut på tiden dröjer det innan ordinarie handläggare får ärendet på sitt bord. En

handläggargrupp lyfter fram att när ansökan rör ett minderårigt barn så krävs att bägge vårdnadshavarna står bakom ansökan. Det kan ibland ställa till det om en av vårdnadshavarna befinner sig utomlands eller är svår att komma i kontakt med.

Flera handläggargrupper lyfter fram att verksamhetsområdet funktionsnedsättning är speciellt på så sätt att det är många olika insatser att handlägga och att det därför skiljer sig åt från andra verksamhetsområden. Det faktum att de handlägger insatser både enligt SoL och LSS gör att mer akuta situationer behöver åtgärdas först. En handläggargrupp uppger att ärenden inom verksamhetsområdet generellt sett är mer komplexa nu än vad de var förr. Det finns ofta en samsjuklighet vilket gör att den enskilde har kontakt med många olika parter som ska samverka. Ibland kan handläggningstiderna bli längre när det händer mycket som behöver åtgärdas akut i flera ärenden samtidigt. Det gör att handläggarna hela tiden måste omprioritera. En handläggargrupp lyfter särskilt fram att omfattande assistansutredningar kräver att det finns tillräckligt med tid för att kunna fokusera. Det är ofta mycket att skriva och det kan vara komplicerat att göra beräkningar och bedömningar.

Flera av handläggargrupperna anser att de oftast har en fungerande arbetsituation samtidigt som arbetsbelastningen varierar i perioder. Hög arbetsbelastning kan enligt handläggarna vara en faktor som gör att handläggningen ibland blir lång. Två handläggargrupper uppger att arbetsbelastningen generellt sett upplevs som hög. Några handläggare uppger att de tycker att de har för många pågående ärenden samtidigt vilket gör att de inte alltid hinner med att genomföra arbetet som de skulle önska. En handläggargrupp framhåller att det är många saker att hålla reda på som handläggare. Det är mycket information som ska lämnas och journalföras vilket tar tid från utredningsarbetet. En annan orsak till att handläggning ibland tar längre tid är om ordinarie handläggare blir sjuk eller om det är perioder med hög personalomsättning. Vid situationer där en handläggare som påbörjat en utredning hinner avsluta sin tjänst innan utredningen är färdigställd kan det ibland saknas information som behöver inhämtas av den nya handläggaren.

Flera handläggargrupper uppger att semestertider så som sommar- och juledigheter ibland kan bidra till att ärenden blir liggande utan åtgärd lite längre än vanligt. Om ordinarie handläggare har semester kan handläggningen ibland dra ut på tiden. En handläggargrupp lyfter också fram att det många gånger handlar om att beakta den enskildes perspektiv genom att undvika att flera olika handläggare är inne i ärendet.

Flera handläggargrupper lyfter fram att beslutsfattandet i ärenden som avser personlig assistans ofta tar längre tid än vid andra insatser. Eftersom utredningens innehåll som regel kommuniceras

till den enskilde gör detta att handläggningstiden blir längre. Ibland begär den enskilde extra kommuniceringstid vilket gör att handläggningstiden förlängs. Det händer även att det inkommer nya uppgifter i samband med att utredningen kommunicerats vilket gör att handläggarna kan behöva ställa följdfrågor eller begära in ytterligare underlag.

Flera handläggargrupper uppger att en anledning till att handläggningen kan dra ut på tiden är att beslutet ska fattas av gruppleddare eller chef. Det innebär enligt handläggarna att det blir ett ytterligare moment då chefen behöver läsa igenom utredningen och återkoppla. Den generella uppfattningen är ändå att det vanligtvis går relativt snabbt att få återkoppling från chefer eller gruppleddare. Ibland kan det dock bli sårbart om chef eller gruppleddare har mycket att göra eller är sjuka, då kommer handläggaren inte alltid vidare i ärendet.

## **Beslutstider**

Samtliga handläggargrupper menar att de generellt sett arbetar med individuella bedömningar kopplat till hur länge ett bifallsbeslut ska gälla. Handläggargrupperna uppger att beslutstiderna kan variera. Många beslut gäller ett år i taget medan vissa insatser kan ha längre giltighetstider eller gälla tills vidare. Exempel på insatser där beslut kan gälla längre är daglig verksamhet och bostad med särskild service. Det framgår dock att det inte är så vanligt att beslut gäller tills vidare. Flera handläggare uppger att deras uppfattning är att det var vanligare att beslut om bostad med särskild service gällde tills vidare förr men att sådan hantering är något som de nu har frångått mer och mer. Några handläggargrupper uppger att de ibland kan fatta beslut om personlig assistans som gäller längre än ett år medan en annan handläggargrupp uppger att de aldrig sätter assistansbeslut längre än ett år. En handläggargrupp uppger att det har varit en tradition på deras enhet att inte låta beslut om personlig assistans gälla längre än ett år men att de nu har börjat tänka om kring detta. En annan handläggargrupp uppger att deras chefer har bestämt att de ska jobba mer med individuella beslutslängder framöver.

Flera handläggargrupper uppger att det är vanligt förekommande att sätta ett kortare beslut när den enskilde beviljas en insats för första gången. Det är till exempel vanligt förekommande att sätta kortare beslut om bostad med särskild service i början för att se hur insatsen fungerar. Flera handläggare uppger att en anledning till att inte sätta längre beslut än ett år är för att inte glömma bort att göra uppföljningar. En handläggargrupp uppger att det har varit bestämt att de inte ska sätta beslut som är längre än ett år när det gäller insatser som beviljas till barn. Ett undantag har varit insatserna korttidstillsyn och vissa insatser som beviljas till äldre barn. I dessa fall kan beslutstiderna vara mer individuella. Ett annat exempel på

när beslut kan sättas längre är om det har kommit en dom från förvaltnings- eller kammarrätten. En handläggargrupp framför att det faktum att assistansbeslut endast gäller ett år gör att de ibland knappt hinner komma igång med beslutet innan det ska prövas på nytt. Om utredningen ska bli klar innan beslutet löper ut behöver handläggningen påbörjas minst tre till fyra månader innan.

## Aktgranskning

Aktgranskningen omfattar totalt 492 ärenden, 200 flickor/kvinnor och 292 pojkar/män. Merparten av de akter som granskades var ärenden där nämnden under år 2025 hade fattat beslut om personlig assistans eller bostad med särskild service. I några fall har nämnden fattat beslut under början av 2026. Av de ärenden som granskats utgör 159 ärenden insatsen personlig assistans, 277 ärenden insatsen bostad med särskild service för vuxna, 28 ärenden bostad med särskild service för barn och unga och 28 ärenden bostad med särskild service enligt SoL. De tio ärendena med längst handläggningstid i respektive förvaltning har granskats mer ingående. Syftet har varit att se om det går att utläsa av dokumentationen i den enskildes akt varför handläggningen dragit ut på tiden samt om det är möjligt att utläsa vilka åtgärder som nämnden har vidtagit för att driva utredningen framåt. Därtill har 50 beslut avseende personlig assistans samt 100 beslut som avser bostad med särskild service för vuxna enligt LSS granskats särskilt avseende beslutstid.

**Tabell 1:** Fördelning antal granskade ärenden redovisat per stadsdelsförvaltning och totalt.

Stadsdelsförvaltning	Antal ärenden
Enskede-Årsta-Vantör	78
Hägersten-Älvsjö	131
Järva	125
Skärholmen	76
Södermalm	82
<b>Totalt</b>	<b>492</b>

## Handläggningstid

Av 9 § FL framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Vidare framgår det av stadens tillämpningsanvisningar att när en ansökan inkommer ska en utredning inledas utan dröjsmål. Utredningen ska inte vara mer omfattande eller ta längre tid än vad som krävs för att beslut ska kunna fattas. Det finns ingen särskild

bestämmelse som reglerar handläggningstiden vid en ansökan om insats enligt SoL eller LSS.<sup>13</sup>

Av 11 § FL framgår att om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer bli väsentligt försenat, ska myndigheten underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen. Av 12 § FL framgår att om ett ärende som har inletts av en enskild part inte har avgjorts i första instans senast inom sex månader, får parten skriftligen begära att myndigheten ska avgöra ärendet. Myndigheten ska inom fyra veckor från den dag då en sådan begäran kom in antingen avgöra ärendet eller i ett särskilt beslut avslå begäran.

Granskningen visar att handläggningstiderna generellt sett inte är långa. En majoritet av ärendena hade en handläggningstid inom ramen för noll till tre månader. Det förekommer dock ärenden med längre handläggningstider. I 12 procent av de granskade ärendena var handläggningstiden mellan fyra och fem månader och i 7 procent av de granskade ärendena var handläggningstiden mellan sex och åtta månader. I några enstaka fall var handläggningstiden mellan nio och tolv månader och i ytterligare några enstaka fall översteg handläggningen tolv månader.

**Tabell 2:** Fördelning handläggningstid redovisat i antal ärenden och andel (procent).

Handläggningstid	Antal	Andel (%)
Kortare än 1 månad	191	39
1-3 månader	194	39
4-5 månader	58	12
6-8 månader	33	7
9-12 månader	9	2
Längre än 12 månader	7	1
<b>Totalt</b>	<b>492</b>	<b>100</b>

Granskningen visar att de ärenden där handläggningstiden var kortare än en månad framförallt avser så kallade nyprövningar av beslut om bostad med särskild service för vuxna. En nyprövning innebär att den enskilde varit beviljad insatsen sedan tidigare och att rätten till insats prövas på nytt i samband med att det tidsbegränsade beslutet upphör att gälla. I flera av dessa ärenden var handläggningstiden endast en eller några få dagar.

I totalt 49 ärenden var handläggningen sex månader eller längre. Ärenden med en handläggningstid om sex månader eller längre

---

<sup>13</sup> Tillämpningsanvisningar Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning Mars 2025, dnr SOF 2025/218, socialförvaltningen 2025.

återfinns i samtliga förvaltningar. Andel ärenden varierar mellan stadsdelsförvaltningarna. De ärenden där handläggningstiden överstiger 12 månader återfinns i Enskede-Årsta-Vantör, Järva och Skärholmen. I några få ärenden översteg handläggningstiden 18 månader.

Totalt sex av de granskade ärendena avser återförvisning från förvaltningsrätten. I två av dessa ärenden var handläggningstiden kortare än en månad och i tre ärenden var handläggningstiden, från det att dom meddelats till nytt beslut från nämnden, tre månader. I ett ärende uppgick handläggningstiden till åtta månader.

## Dokumentation

I en undersökning av några kommuners handläggning av LSS-ärenden med inriktning på frågan om handläggningstider 2017 redogör JO för begreppen lång handläggningstid och långsam handläggning. Med lång handläggningstid avses enligt JO att handläggningen av ett ärende har pågått under lång tid. Begreppet långsam handläggning innebär att handläggningen av något skäl inte har fortskridit i den takt som den borde ha gjort. Enbart den omständigheten att handläggningstiden i ett ärende är lång behöver, enligt JO, inte betyda att handläggningen har varit långsam eller att det finns något att anmärka på i nämndens hantering.<sup>14</sup>

Journalanteckningar och andra handlingar som hör till den enskildes personakt ska hållas ordnade så att det enkelt går att följa och granska handläggningen. Åtgärder som vidtas vid handläggning av ett ärende och vid genomförande eller uppföljning av en insats ska fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål dokumenteras i journalen.<sup>15</sup>

I flera av de granskade ärendena förekommer det oklarheter kring när ansökan inkommit. Det handlar exempelvis om att handläggaren har skrivit ett datum i utredningen men där det vid närmare granskning av inkommande information eller journalanteckningar framkommer att ansökan kommit in vid ett tidigare tillfälle. Det förekommer exempelvis att den enskilde ringt in till förvaltningen och vid samtalet uppgett att denne vill ansöka om insats men i utredningen noteras sedan att ansökan inkommit vid utredningsmötet (som skett vid ett senare tillfälle) alternativt när ansökan vid ett senare tillfälle specificerats skriftligen. Det

---

<sup>14</sup> JO dnr 7477-2017.

<sup>15</sup> *Handläggning och dokumentation. Handbok för socialtjänsten*, Socialstyrelsen 2021.

förekommer även goda exempel där det tydligt framgår både i journal och utredning när ansökan inkommit:

*"Skriftlig ansökan om personlig assistans inkom 2024-09-30. Ansökan specificeras senare via mail 2024-10-26."*

I ett flertal av de ärenden som dokumentationsgranskats framgår det att det dröjde innan nämnden vidtog inledande utredningsåtgärder. I några ärenden har det tagit flera månader innan utredning påbörjas. I några av de granskade ärendena framgår att handläggaren inledningsvis eller längre in i utredningen lämnar generell information om handläggningstider:

*"Undertecknad handläggare uppger att för assistansärenden har nämnden 5-6 månader på sig då det är en mer omfattande utredning än andra insatser inom LSS som i regel tar ca 3 månader."*

*"Din ansökan är mottagen. Dessvärre har vi förlängd handläggningstid nu under sommaren. Ansökningar enligt LSS handläggs heller aldrig akut, utan då är det en ansökan om hemtjänst som man får göra."*

Det framgår även i några ärenden att handläggaren informerar den enskilde om att handläggning kommer att påbörjas först när intyg och underlag som styrker behovet av sökt insats har inkommit. Nedan ges ett exempel från ett ärende:

*"Undertecknad handläggare begär in läkarintyg och framför att jag sedan återkommer med inbokning av möte efter att handlingarna inkommit."*

I samma ärende noteras en tid senare:

*"Inget utredningsmöte har bokats in ännu då X inte har bifogat något intyg som styrker LSS personkretstillhörighet"*

I flera av de ärenden som dokumentationsgranskats går det att utläsa av journal att handläggaren inledningsvis informerar om att den enskilde behöver inkomma med olika typer av underlag för att styrka behovet av sökt insats. Det förekommer även att handläggaren efterfrågar olika typer av intyg när utredningstid redan pågått en längre tid. I några ärenden uppmärksammar handläggaren den enskilde på att intyg saknas först flera månader efter att ansökan kommit in.

I flera ärenden framgår det tydligt av journalanteckningarna att handläggningstiden försenas till följd av önskemål från den enskilde. Nedan ges några exempel på sådana anledningar:

Handläggningstider i ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning  
24 (44)

*”X önskar flytta fram hembesöket till handläggare på Försäkringskassan tilldelats. X önskar att försäkringskassans handläggare deltar på mötet för att slippa gå igenom två utredningsmöten”*

*”X ringer och berättar att de rest bort. X vill boka om hembesöket och återkommer den 21 april för att boka in en ny tid”*

*”X efterfrågar förlängd kommunikeringstid för att kunna inkomma med egenvårdsintyg”*

I ett fåtal av ärendena går det att utläsa av journal att den enskilde har fått information om försenad handläggning samt anledning till detta. Nedan ges ett exempel på en journalanteckning där det framgår att den enskilde får sådan information:

*”Jag vill informera dig om varför du ännu inte fått något beslut. Jag har inväntat underlag för att kunna utreda ansökan. Jag har fortfarande inte fått in de intyg som efterfrågats”*

I flera av de granskade ärendena framgår det att den enskilde, den enskildes ombud eller anhöriga hör av sig och undrar när beslut kan förväntas komma. Nedan ges några exempel från journal i några ärenden:

*”X ringer och undrar hur det går med utredningen”*

*”Hej! X frågar mig ett par gånger i veckan om hur det går med ansökan. Tror det vore bra med någon slags återkoppling, även om allt inte är klart men om ni kanske kan ge lite tidsramar att förhålla sig till, exempelvis när beslut kan tänkas fattas”*

*”Mail inkommer från ombud som undrar var vi är i processen med ansökan och vilka underlag som saknas”*

På samtliga enheter som ingår i granskningen förekommer det att beslut fattas tillfälligt, så kallade *administrativa förlängningar*. Sådan hantering sker både när nämnden inte hinner påbörja en nyprövning av ett pågående beslut som är på väg att gå ut men även i de fall en ny utredning har påbörjats men inte hinner färdigställas innan det gamla beslutet löper ut. I flera av de granskade ärendena förekommer det att enskilda och/eller ombud får höra av sig till handläggaren för att påpeka att beslut går ut.

*”Jag vill gärna veta hur det går med Xs utredning? Som du vet är det bara en månad kvar till beslutet går ut”*

*”Telefonsamtal med X som undrar över uppföljning av beslutet då det går ut i oktober. Undertecknad handläggare informerar om att uppföljning*

*kommer bokas in. Handläggare kommer höra av sig när möjlighet finns. Om mötet inte hinner bokas i tid så kommer nuvarande beslut förlängas”.*

I flera ärenden förekommer det att nya beslut fattas med hänvisning till en tidigare utredning. Det framstår även som relativt vanligt att förlängningar görs utan att kontakt först tas med den enskilde. Vidare förekommer det även att den här typen av förlängningar görs endast i stadens verksamhetssystem där utföraren meddelas om att insatsen ska fortsätta. Detta innebär att den enskilde står utan giltigt beslut under kortare men ibland även längre perioder.

I flera av de ärenden som dokumentationsgranskats noteras mer eller mindre bristande journalföring. Det handlar bland annat om att det inte framgår av den enskildes journal när ansökan inkom samt om och när handlingar så som utredning och beslut delgetts den enskilde. Några enheter använder sig rutinmässigt av förenklad delgivning när avslagsbeslut skickas men det framgår sällan i journal att handläggaren och den enskilde kommit överens om detta. I några få ärenden saknas journalföring helt. Det är relativt vanligt förekommande att journalanteckningar är bakdaterade. I enstaka fall förekommer det att journalanteckningar som avser telefonsamtal, möten och inkommande handlingar görs flera månader i efterhand. Det förekommer även i några ärenden att utredningar och beslut skrivs i efterhand och bakdateras. I några av de granskade ärendena har beslut fattats av chef innan utredningen har färdigställts.

I ett fåtal ärenden framgår det av dokumentationen att den enskilde får muntligt besked om beslut men att det sedan tar lång tid innan det skriftliga beslutet med tillhörande utredning skickas hem till den enskilde.

I några ärenden som avser bostad med särskild service framstår det som att beslut fattats först när den enskilde kan erbjudas ett boende. Nedan ges exempel på detta:

Ansökan inkommer till nämnden i maj 2024. I mitten av oktober, fem månader senare, startas en utredning i stadens dokumentationssystem. I juni 2025, 8 månader senare, får handläggaren information om att det finns ett boende som har en ledig plats. Under juni månad 2025 färdigställs utredningen och beslut fattas och registreras i den enskildes akt. Beslutet gäller 7 månader. Motivering till tidsbegränsningen saknas.

I tabellen nedan redovisas om det varit möjligt att följa handläggningen och se vilka åtgärder som nämnden har vidtagit för att driva utredningen framåt i de ärenden som dokumentationsgranskats mer ingående.

**Tabell 3:** Förekomst av ärenden där det varit möjligt att följa handläggningen i den enskildes journal redovisat i antal ärenden och andel (procent).

Handläggningen går att följa i den enskildes journal	Antal	Andel (%)
Ja	13	26
Nej	6	12
Delvis	31	62
<b>Totalt</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

I 26 procent av de ärenden som har dokumentationsgranskats mer ingående är det möjligt att följa handläggningen och se vilka åtgärder som nämnden har vidtagit för att driva utredningen framåt. Vid granskning av dokumentationen framgår att det i flera fall endast till viss del går att utläsa anledningen till att handläggningen dragit ut på tiden. Passivitet har noterats i flera ärenden oavsett handläggningstid och i flera ärenden har handläggaren inte gjort några noteringar i den enskildes journal på flera månader.

Nedan ges fem olika exempel från ärenden där dokumentationen har granskats avseende handläggningstid:

#### **Exempel 1 - sammanlagd handläggningstid 8 månader**

Ansökan inkommer till stadsdelsnämnden i slutet av november 2024. I slutet av december hålls ett utredningsmöte med den enskilde och det antecknas i journal att utredning påbörjas. I slutet av februari 2025 tar handläggaren kontakt med den enskilde för att i utredningssyfte ställa ytterligare frågor. Utredningen färdigställs sedan och skickas för kommunikering till den enskilde. Av journal framgår att den enskilde inkommer med synpunkter i mars 2025. Av vad som framgår av journalen vidtogs sedan inga ytterligare handläggningsåtgärder förrän i slutet av juli 2025 då beslut i ärendet fattades.

#### **Exempel 2 - sammanlagd handläggningstid 5 månader**

Ansökan inkommer till stadsdelsnämnden i mitten av november 2024. I mitten av december gör handläggaren ett hembesök hos den enskilde. I slutet av januari öppnas en akt i stadens dokumentationssystem och en utredning öppnas upp i mitten av februari 2025. I slutet av februari tar den enskildes ombud kontakt med handläggaren och frågar när beslut kommer fattas. I slutet av mars skickas utredningen för kommunikering. Beslut fattas i mitten av april 2025.

#### **Exempel 3 - sammanlagd handläggningstid 8 månader**

Ansökan inkommer till stadsdelsnämnden i slutet av augusti 2024. Tre veckor senare tar handläggaren kontakt med den enskilde och informerar om vilka underlag som behövs för att styrka behovet. Utredningsmöte bokas in och hålls i mitten av november. Utredning öppnas upp i dokumentationssystemet i slutet av december. I början av februari 2025 skickas utredningen för kommunikering.

Synpunkter och ytterligare intyg inkommer från den enskilde i mitten av februari. Efter två och en halv månad fattas beslut i slutet av april 2025. Av vad som kan utläsas av dokumentationen vidtogs inte någon ytterligare handläggningsåtgärd under den tiden.

#### **Exempel 4 - sammanlagd handläggningstid 5 månader**

Ansökan inkommer till stadsdelsnämnden i början av maj 2025. Handläggaren försöker komma i kontakt med den enskilde vid flera tillfällen och lyckas efter en månad. Utredningsmöte hålls i slutet av juli. Anledningen till att möte bokas in två månader efter den första kontakten går inte att utläsa av journalanteckningarna. En LSS-akt öppnas upp i augusti. Utredning startas, färdigställs och skickas för kommunikering till den enskilde i september. Beslut fattas i slutet av oktober 2025. Flera journalanteckningar som gjorts i ärendet är bakdaterade.

#### **Exempel 5 - sammanlagd handläggningstid 6 månader**

Ansökan inkommer till stadsdelsnämnden i mitten av augusti 2024. En LSS-akt öppnas upp tre veckor senare och i samband med detta deltar ansvarig handläggare på ett möte. Utredning startas i slutet av september och skickas för kommunikering fyra månader senare, i mitten av januari. Av vad som kan utläsas av dokumentationen vidtogs inte någon ytterligare handläggningsåtgärd under den tiden. Beslut fattas i mitten av februari 2025. Flera journalanteckningar som gjorts i ärendet är bakdaterade.

## **Beslutslängd**

### **Tidsbegränsning och ändringsförbehåll i beslut**

JO har uttalat att en nämnds överväganden avseende längden på beslutens giltighetstid bör redovisas. Om nämnden dessutom beslutar att förse beslutet med ett förbehåll bör det enligt JO framgå varför nämnden anser att detta är nödvändigt. En klagande motivering är enligt JO nödvändig för att den enskilde och andra som tar del av ett beslut ska förstå varför en myndighet anser sig ha grund för ett visst ställningstagande.<sup>16</sup>

Av stadens riktlinjer framgår att en individuell bedömning av behovet av ändringsförbehåll alltid ska göras vid beslut om insatser enligt SoL och LSS. Eventuell tidsbegränsning av beslutet är också en bedömning som ska göras med utgångspunkt från omständigheterna i det enskilda fallet. Tidsbegränsning får aldrig vara schablonmässig. Nämnden ska redovisa vilka överväganden som gjorts avseende beslutets giltighetstid. Om nämnden beslutar att förse ett tidsbegränsat beslut med ett förbehåll bör anledningen till detta motiveras. Vidare framgår att om en tidsbegränsad insats

---

<sup>16</sup> JO dnr1977-2020.

ska fortsätta ska ett nytt beslut fattas i god tid innan den tidigare beslutsperioden har löpt ut.<sup>17</sup>

## Beslut om personlig assistans

I stadens riktlinjer tydliggörs att vid beslut om personlig assistans bör nämnden alltid överväga om det finns skäl att förse beslutet med ändringsförbehåll. Detta gäller även tidsbegränsade beslut. Om det inte framgår av beslutet att det kan komma att ändras om det sker väsentliga förändringar i de förhållanden som legat till grund för beslutet kan nämnden inte minska eller dra in insatsen under beslutstiden. En individuell bedömning ska dock alltid göras och ställningstagandet ska motiveras.<sup>18</sup>

**Tabell 4:** Fördelning beslutslängd personlig assistans enligt 9 § 2 LSS redovisat i antal ärenden och andel (procent).

Beslutstider	Antal	Andel (%)
Kortare än 1 år	9	18
1 år	23	46
2 år	13	26
3 år	3	6
Tillsvidare	2	4
<b>Totalt</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Totalt 50 beslut om personlig assistans har granskats särskilt avseende tidsbegränsning. Granskningen visar att beslutstiderna varierar i de granskade ärendena men det finns en variation mellan stadsdelsnämnderna. Det är vanligast förekommande med tidsbegränsade biståndsbeslut och det förekommer i flera fall att beslut gäller kortare än ett år. Beslut som gäller tillsvidare förekommer i två av de granskade ärendena.

Samtliga beslut som tidsbegränsats har även försetts med ett ändringsförbehåll. I ett fåtal ärenden noteras att den enskilde har specificerat önskemål om beslutslängd i sin ansökan. I ett fall önskar den enskilde få ett beslut som gäller tillsvidare. I ett annat fall ansöker den enskilde om att beslutet ska gälla ett antal år framåt. I det senare fallet motiveras ansökan med att ansöknings- och utredningsprocessen är väldigt påfrestande samt att den enskilde har behov av långsiktig trygghet.

---

<sup>17</sup> Riktlinjer Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning Antagna av KS april 2002  
Reviderade av KF 2024-06-17.

<sup>18</sup> Ibid.

**Tabell 5:** Förekomst beslut om personlig assistans med tidsbegränsning och ändringsförbehåll som innehåller en motivering redovisat i antal och andel (procent).

Beslutsmotiveringar	Antal	Andel (%)
Både tidsbegränsat och ändringsförbehåll utan motivering	36	75
Tidsbegränsat och förbehåll med motivering	12	25
<b>Totalt</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

I 25 procent av de beslut om personlig assistans som tidsbegränsats har nämnden motiverat tidsbegränsning och ändringsförbehåll. Det är framförallt i Järva och Södermalm som motiveringar till tidsbegränsningar och förbehåll återfinns. Nedan ges exempel på hur beslut med tidsbegränsning och förbehåll motiverats.

*”Insatsen är ny för X och det kan därför vara bra med nyprövning om ett år för att säkerställa att insatsen faktiskt motsvarar Xs behov och ger möjlighet att fånga upp eventuella förändringar i stödbehov eller livssituation.”*

*”Beslutet fattas under en kortare period med motiveringen att Xs behov av stöd kan komma att förändras utifrån hans arbetssituation.”*

### Beslut om bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS

När det gäller bostad med särskild service framgår det av stadens riktlinjer att det alltid ska övervägas om det är relevant med tidsbegränsning. Beslut som avser bostad med särskild service bör som huvudregel inte tidsbegränsas, bland annat för att den enskildes behov av kontinuitet ska tillgodoses. Ett beslut om boende kan dock i vissa fall tidsbegränsas men aldrig schablonmässigt. Om beslutet inte tidsbegränsas kan det finnas skäl att förse beslutet med ett ändringsförbehåll. En godtagbar motivering för tidsbegränsning enligt JO är till exempel att det är svårt att överblicka om behoven kan tillgodoses genom aktuell boendeform för all framtid.<sup>19</sup>

**Tabell 6:** Fördelning beslutslängd Bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS redovisat i antal ärenden och andel (procent).

Beslutstider	Antal	Andel (%)
Kortare än 1 år	16	16
1 år	60	60
2 år	15	15
3 år	2	2
4 år	1	1
Tillsvidare	6	6
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>19</sup> Ibid.

Totalt 100 beslut om bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS har granskats särskilt avseende tidsbegränsning. Granskningen visar att beslutstiderna varierar i de granskade ärendena. Det är vanligast förekommande med tidsbegränsade biståndsbeslut. Det förekommer att beslut gäller kortare än ett år. Dessa beslut avser framförallt nya ärenden där den enskilde inte har varit beviljad insatsen sedan tidigare. Beslut som gäller tillsvidare förekommer endast i sex ärenden. Det ska här noteras att det finns fler beslut om bostad med särskild service som gäller tillsvidare hos de granskade enheterna. Dessa ärenden har dock inte ingått i granskningen eftersom det är beslut som fattades innan 2025. En majoritet av de granskade besluten gäller endast ett år i taget. I flera fall handlar det om personer som får ett beslut för första gången alternativt har varit beviljad insatsen något eller några år. En del av dessa avser personer där det framgår av dokumentationen att nämndens bedömning är att det inte är styrkt att den enskilde har behov för längre tid. Det förekommer dock flera ärenden som avser personer som har stora, omfattande och varaktiga stödbehov och som haft insatsen beviljad under lång tid. Nedan ges några exempel:

Den enskilde är 55 år och har varit beviljad bostad med särskild service i 27 år. Nämnden fattar ett beslut som är tidsbegränsat till ett år utan motivering.

Den enskilde är 79 år och har varit beviljad bostad med särskild service i 15 år. Nämnden fattar ett beslut som är tidsbegränsat till ett år utan motivering.

Den enskilde är 58 år och har varit beviljad bostad med särskild service i 22 år. Nämnden fattar ett beslut som är tidsbegränsat till ett år utan motivering.

Den enskilde är 65 år och har varit beviljad bostad med särskild service i 24 år. Nämnden fattar ett beslut som är tidsbegränsat till två år utan motivering.

Den enskilde är 69 år och har varit beviljad bostad med särskild service i 16 år. Nämnden fattar ett beslut som är tidsbegränsat till ett år utan motivering.

**Tabell 7:** Förekomst beslut om bostad med särskild service enligt LSS med tidsbegränsning och ändringsförbehåll som innehåller en motivering redovisat i antal och andel (procent).

Beslutsmotiveringar	Antal	Andel (%)
Både tidsbegränsat och ändringsförbehåll utan motivering	85	90
Tidsbegränsat och förbehåll med motivering	9	10
<b>Totalt</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Majoriteten av de beslut som tidsbegränsats har även försetts med ett ändringsförbehåll och det är endast i ett fåtal ärenden som nämnden har motiverat tidsbegränsning och ändringsförbehåll. I ett fåtal av de granskade ärendena framstår det som om tillsvidarebeslut ändrats till tidsbegränsat beslut utan någon motivering till detta.

Det är framförallt i en av förvaltningarna som motiveringar till tidsbegränsningar och förbehåll återfinns. Nedan ges två exempel på beslut där det framgår tydligt att motiveringen utgår från den enskildes individuella förutsättningar:

*”Nämnden fattar ett tidsbegränsat beslut samt lägger till ett ändringsförbehåll. Detta med anledning av att Xs situation kan komma att förändras kring hens sjukdomar. X har även svårt att nyttja de insatser hen redan är beviljad. Med anledning av detta har nämnden inte möjlighet att fatta ett beslut som sträcker sig över en längre tidsperiod samt kan komma att ompröva beslutet om den inte nyttjas.”*

*”Nämnden bedömer att Xs boende och sociala situation kan komma att förändras efter träning i en servicebostad med tillgång till personal vilket i sin tur kan komma att påverka beslutet. Med anledning av detta har nämnden inte möjlighet att fatta ett beslut som sträcker sig över en längre tidsperiod.”*

## **Barnrättsperspektiv**

Barn ska ges möjlighet att vara delaktiga i handläggningsprocessen. För att barnet ska ges möjlighet att uttrycka sin inställning, måste barnet få relevant information som är anpassad efter funktionsnedsättning, ålder och mognad.

När en förälder är aktuell hos socialtjänsten kan även barnet ibland påverkas påtagligt, direkt eller indirekt. Barnet bör då få information och möjlighet att vara delaktig. Utredningar som primärt berör en vuxen person utgår från den vuxnes behov och önskemål. I de fall där ett barn påverkas av beslut som fattas behöver ansvarig handläggare göra en särskild analys och bedömning där det framgår hur beslutet påverkar barnet. När en förälder eller annan närstående vuxen är aktuell hos socialtjänsten är barnets bästa inte styrande, men ska ändå vägas in i beslutet.

I stadens stödmaterial för barnrättsperspektiv inom socialtjänsten tydliggörs att när ett beslut kan få påtagliga konsekvenser för ett barn ska en barnkonsekvensanalys göras. Det gäller oavsett om beslutet bedöms vara positivt eller negativt för barnet, och både vid bifallsbeslut och avslagsbeslut. Det som ska skrivas är en kortfattad beskrivning kopplad till det aktuella beslutets konsekvenser för

barnet, och hur barnets bästa beaktats. Om det finns en konflikt mellan barnets vilja och barnets bästa ska det beskrivas.<sup>20</sup>

Av de 50 ärenden som dokumentationsgranskats avser åtta ärenden barn som är under 18 år. I fem ärenden framgår det att av dokumentationen att barnrättsperspektivet har beaktats i olika omfattning. I resterande tre ärenden framgår det inte av dokumentationen.

*”X har deltagit på möte och fått möjlighet att komma till tals. Utifrån kommunikationssvårigheter har X representerats av sina vårdnadshavare och ombud i ärendet. I bedömningen har nämnden beaktat att X bor med andra minderåriga barn. Den beviljade insatsen bedöms kunna erbjuda X möjlighet till utveckling utifrån hans ålder och förmågor enligt Artikel 6 i FN:s barnkonventionslag. Den beviljade insatsen bedöms även kunna ge avlastning till X vårdnadshavare och ge mer tid för X vårdnadshavare att ta hand om Xs syskon.”*

42 ärenden avser vuxna personer som är 18 år och äldre. Sex personer är förälder till ett eller flera minderåriga barn som bor i hushållet. I två av ärendena framgår det av dokumentationen att barnrättsperspektivet beaktats.

*”Minderåriga barn finns i hushållet. X uttrycker en sorg över att inte kunna ta hand om sina barn eller kunna följa med på aktiviteter. X berättar att barnen är ledsna över situationen och de hjälper ofta X. Information om BRA-samtal har lämnats.”*

*”För att X ska kunna upprätthålla kontakten med sina barn samt utveckla relationen är det av vikt att möjliggöra att barnen självständigt kan åka och hälsa på X. Vidare är det av vikt att X får stöd för att kunna upprätthålla kontakten med barnen.”*

Det framgår inte i något av ärendena att det görs bedömningar av handläggningstider och beslutslängder kopplat till barnrättsperspektivet.

## Analys

Nedan följer en analys av granskningsresultatet utifrån kvalitetsområdena *trygghet och säkerhet, självbestämmande och integritet, tillgänglighet, helhetssyn och samordning* samt *kunskapsbaserad verksamhet och effektivitet*. Vissa teman går in i varandra och de är redovisade under det kvalitetsområde där temat bäst passar in. Materialet inklusive det som framkommit vid dialogmöten har jämförts mot lagstiftning, Socialstyrelsens handbok, föreskrifter och allmänna råd samt stadens riktlinjer, anvisningar och avtal. Vilket material som ingår i undersökningen

---

<sup>20</sup> Stödmaterial för barnrättsperspektiv inom socialtjänsten, dnr 3.1.1-388/2021, socialförvaltningen 2021.

har naturligtvis betydelse för analysen och för vilka slutsatser som kan dras. Resultatet bedöms dock kunna ge en indikation på behov av kunskapshöjning och utveckling kopplat till handläggning och dokumentation.

## Trygghet och säkerhet

Av dokumentationen vid handläggning av insatser enligt LSS och SoL ska det framgå vilka åtgärder som vidtas, vilka beslut som fattas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationen ska ske fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål.<sup>21</sup> JO har uttalat att dokumentationsskyldigheten tillgodoser olika syften. Dokumentationen skapar till exempel förutsättningar för den enskilde att följa handläggningen i sitt ärende. Vidare möjliggör en fullständig dokumentation en framtida intern eller extern granskning av handläggningen.<sup>22</sup>

Granskningen visar att handläggningen på de granskade enheterna till stor del sker i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Det framgår även att handläggare på de granskade enheterna till stor del följer stadens riktlinjer och anvisningar. Samtidigt finns det utrymme för utveckling och fortsatt arbete för att säkerställa att handläggningen sker på ett rättssäkert och likställt sätt.

## Löpande journalföring

En rättssäker handläggning kräver att dokumentation sker enligt gällande regelverk. Bristande journalföring minskar möjligheten till insyn i ärendet. Vid den genomgång av dokumentationen som gjorts i ett antal ärenden kan det konstateras att brister förekommer i olika omfattning hos de granskade enheterna. Det handlar både om att journalanteckningar saknas samt att journalanteckningar görs i efterhand. Det gör att det ibland är svårt att följa handläggningen och se vilka åtgärder som faktiskt har vidtagits. Det är viktigt att händelser och åtgärder dokumenteras löpande, så att handläggningen kan fortsätta även om den ansvarige handläggaren är frånvarande eller har avslutat sin anställning. Den som tar över ett ärende behöver kunna utläsa av journalen vad som har skett och bedöma nästa steg i handlägningsprocessen. Löpande dokumentation möjliggör också för chefer och gruppledare att följa ärenden och uppmärksamma om handläggningen inte drivs framåt. Det är också en trygghet för den enskilde att handläggning och dokumentation sker på samma sätt oavsett var i staden personen bor

---

<sup>21</sup> Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS [SOSFS 2014:5].

<sup>22</sup> JO dnr 3830-2024.

och ansöker om insatser. De granskade enheterna behöver säkerställa att samtliga handläggare har kunskap om bestämmelser kring journalföring samt att det finns förutsättningar för handläggare att journalföra åtgärder och händelser av betydelse inom rimlig tid.

### **Tillfälliga förlängningar av tidigare beslut**

I flera ärenden förekommer så kallade *administrativa förlängningar*. En anledning till att förlängning av beslut förekommer kan vara att handläggare inte hinner följa upp, utreda och fatta ett nytt beslut innan det löper ut. För att den enskilde inte ska stå utan insats förlängs beslutet i avvaktan på att ny utredning kan genomföras. En förlängning av ett beslut kan vara positivt för den enskilde, eftersom han eller hon annars riskerar att stå utan insats under tiden som utredningen pågår. JO har uttalat att han inte kan se något rättsligt hinder mot att fatta tillfälliga beslut.<sup>23</sup> En nämnd får däremot inte använda sig av tillfälliga beslut för att genomföra utredning av en ansökan mindre skyndsamt.<sup>24</sup>

Aktgranskningen visar att handläggaren många gånger har haft kontakt med den enskilde inför att ett beslut ska förlängas men det förekommer även att den enskilde inte tillfrågats om han eller hon önskar ha kvar insatsen. Det förekommer även att beslut förlängs utan att den enskilde underrättas om detta. Mot bakgrund av detta är det viktigt att förtydliga att både LSS och SoL bygger på principen om frivillighet och det finns inga inslag av tvång. En insats kan således endast ges den enskilde om denne begär det. Det krävs därför en ansökan från den enskilde innan ett beslut kan fattas. Det gäller även vid en så kallad nyprövning av ett pågående beslut. För att motverka att tidsbegränsade beslut förlängs i avvaktan på ny utredning är det viktigt att handläggaren tar kontakt med den enskilde i god tid innan beslutet löper ut. I några fall framgår det av journal att det är den enskilde själv som kontaktar sin handläggare med anledning av att beslutet är på väg att löpa ut. Aktgranskningen visar också att det förekommer att beslut förlängs en månad åt gången upprepade gånger och att detta sker med kort varsel. Sådan hantering bör inte förekomma mer än i undantagsfall eftersom det kan skapa onödigt oro hos den enskilde och/eller anhöriga. Det finns naturligtvis situationer där handläggningen av olika orsaker drar ut på tiden eller att handläggaren behöver prioritera mer akuta arbetsuppgifter. Det är dock av stor vikt att handläggaren alltid kontaktar den enskilde, lämnar information samt säkerställer att den enskilde får del av beslutet.

---

<sup>23</sup> JO dnr 5244-2023.

<sup>24</sup> JO dnr 7477-2017.

## Tidsbegränsade beslut och ändringsförbehåll

JO har uttalat att en nämnds överväganden avseende längden på beslutens giltighetstid bör redovisas. Om nämnden dessutom beslutar att förse beslutet med ett förbehåll bör det enligt JO framgå varför nämnden anser att detta är nödvändigt. En klagörande motivering är nödvändig för att den enskilde och andra som tar del av ett beslut ska förstå varför en myndighet anser sig ha grund för ett visst ställningstagande.<sup>25</sup> Att beslutstider och ändringsförbehåll bör motiveras framgår även av stadens riktlinjer. I riktlinjerna tydliggörs framförallt att beslut som avser bostad med särskild service som huvudregel inte bör tidsbegränsas.

När det gäller beslutstider varierar det mellan enheterna. Flera handläggare och chefer uppger att de arbetar med att göra individuella bedömningar. Det framkommer samtidigt att det i olika omfattning förekommer interna bestämmelser och överenskommelser i de olika handläggargrupperna. Flera handläggargrupper uppger exempelvis att beslut om bostad med särskild service sällan gäller tillsvidare. När det gäller beslut om personlig assistans uppger en av handläggargrupperna att de aldrig sätter besluten längre än ett år i taget. Flera handläggare uppger att det finns en fördel med att sätta tidsbegränsade beslut som gäller ett år i taget eftersom det minskar risken för att uppföljning skjuts upp eller glöms bort. De beslut som ingår i granskningen är till stor del både tidsbegränsade och har ett ändringsförbehåll. Det gäller även beslut om bostad med särskild service, där en majoritet av dessa gäller ett år och som regel saknas en motivering. När det gäller beslut som avser personlig assistans varierar beslutstiderna. Det förekommer även i större utsträckning att tidsbegränsning och ändringsförbehåll har motiverats men det bör noteras att det framförallt är i två av stadsdelsnämnderna som dessa beslutsmotiveringar förekommer.

I samtliga stadsdelsnämnder som ingår i granskningen är det chef eller gruppleddare som beslutar om personlig assistans och bostad med särskild service för vuxna. Det ankommer därmed på ansvarig beslutsfattare att säkerställa att en individuell bedömning av tidsbegränsning och ändringsförbehåll har gjorts samt att detta motiveras. Kortare beslut som ska omprövas vid varje uppföljning riskerar att skapa oro hos den enskilde. Längre beslutsperioder kan bidra till kontinuitet för enskilda personer samt minska den enskildes oro över om beviljade insatser ska fortsätta. En individuell bedömning behöver göras i varje enskilt fall där den enskildes behov av kontinuitet alltid ska vägas in som en del i bedömningen. När det gäller insatsen bostad med särskild service behöver de granskade enheterna säkerställa att bedömningar görs i enlighet med

---

<sup>25</sup> JO dnr1977-2020.

stadens riktlinjer. Tidsbegränsning av ett beslut ska inte heller förväxlas med handläggarens ansvar att följa upp beslutet i syfte att försäkra sig om att den enskilde får sina behov tillgodosedda. Enheterna behöver ha rutiner som säkerställer att uppföljning sker kontinuerligt oavsett beslutets giltighetstid.

## **Självbestämmande och integritet**

I LSS finns bestämmelser som svarar mot barnkonventionen. När en åtgärd eller insats rör ett barn ska enligt 6 a § LSS barnets bästa särskilt beaktas. Enligt 8 § ska barnet få relevant information och ges möjlighet att framföra sina åsikter. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad.

I några av de ärenden som dokumentationsgranskats avser ansökan insatser till barn. I ett av de ärenden som dokumentationsgranskats finns en barnkonsekvensanalys dokumenterad men analysen innehåller endast generella skrivelser om hur barn kan påverkas i allmänhet. I resterande ärenden saknas en dokumenterad analys. Eftersom endast ett begränsat antal ärenden har granskats går det inte att dra några generella slutsatser om hur barnrättsperspektivet hanteras vid de aktuella enheterna. Funktionshinderinspektörerna har dock i en tidigare kvalitetsgranskning<sup>26</sup> konstaterat att arbetet med att stärka barns delaktighet behöver fortsätta samt att barnkonsekvensanalyser är ett område som generellt behöver utvecklas. Standardskrivelser behöver kompletteras med individuella bedömningar av hur det enskilda barnet påverkas av det aktuella beslutet. Det kan till exempel finnas skäl att särskilt uppmärksamma hur barnets rättigheter påverkas av att handläggningen, oavsett orsak, drar ut på tiden. Även beslutstider kan behöva analyseras ur ett barnrättsperspektiv. Granskningen visar att sådana överväganden förekommer i några fall men saknas i andra. Det finns därför anledning för de berörda enheterna att se över sina rutiner och sitt arbete för att säkerställa att barnrättsperspektivet beaktas genom hela handläggningsprocessen.

## **Tillgänglighet**

### **Handläggningstid**

När en ansökan inkommer ska en utredning inledas utan dröjsmål. Utredningen ska inte vara mer omfattande eller ta längre tid än vad som krävs för att beslut ska kunna fattas. Det finns ingen särskild bestämmelse som reglerar handläggningstiden vid en ansökan om

---

<sup>26</sup> *Barns delaktighet i handläggningsprocessen enligt LSS – en kvalitetsgranskning dnr SOF 2024/779*

insats enligt SoL eller LSS. Utredningen ska genomföras i samråd med den enskilde.

Granskningen visar att de flesta ansökningar om bostad med särskild service och personlig assistans handläggs inom en rimlig tid. Många ansökningar handläggs inom ramen för en till tre månader. Det förekommer dock ärenden med längre handläggningstid i samtliga nämnder som ingår i granskningen. I ett antal ärenden är handläggningen längre än vad som kan anses vara acceptabelt.

JO har uttalat att en handläggningstid om tre till fyra månader i ett ärende om personlig assistans typiskt sett bör kunna anses godtagbar under förutsättning att nämnden fortlöpande har vidtagit handläggningsåtgärder under utredningstiden.<sup>27</sup>

I flera av de ärenden som dokumentationsgranskats går det inte fullt ut att utläsa av dokumentationen vilka handläggningsåtgärder som vidtagits för att föra utredningen framåt. Passiva perioder förekommer, även vid utredningar där handläggningen är mellan fyra till fem månader. I ett antal ärenden framstår det som att handläggningstiden blir längre än nödvändigt med anledning av passiva perioder, framförallt i början eller slutet av utredningen. I flera ärenden där handläggningstiden är sex månader eller längre framstår det inte heller som att det krävts några särskilt omfattande utredningsåtgärder som medfört att handläggningen dragit ut på tiden. Det kan antas att ärenden många gånger skulle kunna avgöras mer skyndsamt och de granskade enheterna kan därför behöva se över sina arbetssätt och rutiner kopplat till detta.

I några få ärenden framstår det som att nämnden har väntat med att fatta beslut om bostad med särskild service till dess att det har varit möjligt att verkställa insatsen. Mot bakgrund av detta är det av stor vikt att tydliggöra att sådan hantering inte får förekomma. Det finns tydliga bestämmelser om rapporteringsskyldighet till IVO. Särskild avgift finns för kommuner som ansvarar för beslut om insatser enligt LSS.

Förvaltningslagens skyndsamhetskrav innebär att nämnden alltid har ett ansvar för att driva handläggningen framåt och se till att det underlag som behövs i ärendet kommer in i rimlig tid. Granskningen visar att det i vissa fall dröjde innan nämnden vidtog inledande utredningsåtgärder. I några ärenden handlade det om en till flera månader innan en utredning startades. I några ärenden framgår det av dokumentationen att handläggaren aktivt väntade med att påbörja utredningen till dess att den enskilde inkommit med underlag som styrkte diagnos och/eller behov av stöd.

---

<sup>27</sup> JO dnr 7477-2017.

I flera av de granskade ärendena framstår det som att det blir långa passiva perioder då handläggaren inväntar underlag från den enskilde. Personlig assistans och bostad med särskild service är omfattande insatser och många gånger behöver handläggaren få ta del av läkarintyg och andra underlag för att kunna avgöra om den enskilde har behov av sökt insats. Vid dialogmötena uppgav handläggarna att den främsta orsaken till att handläggningen ibland blir längre är att det tar tid att få in intyg och underlag.

Aktgranskningen visar att det till stor del framgick av dokumentationen att den enskilde inledningsvis fick tydlig information om vilka underlag nämnden behövde för att kunna göra sin bedömning. Det förekommer dock ärenden där handläggaren påtalar att den enskilde behöver komplettera med intyg när utredningen pågått en längre tid. Den enskilde måste naturligtvis få en rimlig möjlighet att inkomma med underlag. Handläggaren ansvarar samtidigt för att se till att utredningen drivs framåt. JO har uttalat att om en ansökan behöver kompletteras i något avseende bör nämnden omgående ta en muntlig kontakt med den enskilde eller skicka en begäran om komplettering. I den bör det enligt JO:s mening alltid anges en frist för när komplettering ska ha kommit in. Om det vid det angivna datumet inte har kommit in någon komplettering kan myndigheten inte förhålla sig passiv, utan måste ta ställning till fortsatta handläggningsåtgärder. Om den enskilde efter påminnelser inte kommer in med materialet måste nämnden, enligt JO, åter ta ställning till hur den ska gå vidare i ärendet.<sup>28</sup> De granskade enheterna kan med anledning av det behöva se över sina rutiner kopplat till detta.

## Information

Frågor om bemötande och tillgänglighet är särskilt viktiga att uppmärksamma vid utredning av insatser till personer med funktionsnedsättning. Det är viktigt att beakta att bemötandet kan behöva anpassas med hänsyn till den enskildes funktionsnedsättning eller om denne talar ett annat språk. Handläggaren ska försäkra sig om att den enskildes uppgifter och synpunkter kommer fram och att den enskilde kan tillgodogöra sig den information som lämnas.<sup>29</sup>

I några av de granskade ärendena framgår det att handläggaren informerar den enskilde om att det generellt sett är lång handläggningstid för LSS-ärenden, att LSS-insatser inte beviljas

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> *Riktlinjer Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning* Antagna av KS april 2002 Reviderade av KF 2024-06-17.

akut och att handläggningstiderna är längre under sommaren. Med anledning av detta samt att granskningen visar en förekomst av passiva perioder oavsett handläggningstid är det viktigt att tydliggöra att handläggning alltid ska ske skyndsamt samt att den enskilde inte ska behöva vänta längre än nödvändigt på att få sin rätt till en viss insats prövad. Det gäller oavsett om insatsen prövas enligt SoL eller LSS.

JO har uttalat att syftet med bestämmelsen i 11 § FL främst är att minska risken för att bristande information om handläggningen leder till onödig irritation hos den enskilde. Det är god förvaltning att inte hålla den enskilde ovetande om vad som händer i ärendet. En myndighet bör därför, enligt JO, lämna information om handläggningen så tidigt som möjligt, och om det redan vid tidpunkten för ansökan står klart att avgörandet kommer att bli väsentligt försenat måste myndigheten lämna en sådan underrättelse då.<sup>30</sup> JO har vidare uttalat att en underrättelse om väsentlig försening ska lämnas så snart det kan bedömas att den faktiska handläggningstiden kommer att markant överstiga den förväntade handläggningstiden och detta främst beror på att myndighetens handläggning varit passiv en längre period. Det krävs alltså, enligt JO, inte att avgörandet redan har blivit försenat för att underrättelseskyldigheten ska inträda. De överväganden som görs bör enligt JO dokumenteras.<sup>31</sup> När det gäller underrättelsens innehåll framhåller JO att nämnden inte bara ska underrätta den enskilde om förseningen, utan också förklara vad förseningen beror på. JO har tidigare uttalat att det inte krävs någon utförlig information om verksamheten eller de omständigheter som har lett till att avgörandet kommer att försenas. En underrättelse enligt 11 § FL kan alltså vara kortfattad. Det är dock viktigt att den är tydligt utformad. Det måste bland annat framgå att det är fråga om en underrättelse enligt den bestämmelsen. Det är också lämpligt att nämnden försöker uppskatta hur lång tid det beräknas ta innan ärendet avgörs.<sup>32</sup>

Vid dialogmötena framkom det att kännedomen om de bestämmelser som finns i förvaltningslagen avseende lång handläggningstid varierade mellan handläggarna. Det fanns skillnader både inom och mellan enheterna. Ingen av enheterna hade tydliga rutiner för att lämna information om bestämmelser kring försenad handläggning till den enskilde. Flera handläggare uppgav att de brukade informera den enskilde om de märkte att handläggningen började dra ut på tiden. Aktgranskningen visar dock att det inte alltid går att utläsa av dokumentationen i

---

<sup>30</sup> JO dnr 7262-2022, 7266-2022.

<sup>31</sup> JO dnr 3232-2023.

<sup>32</sup> JO dnr 7262-2022, 7266-2022.

personakten om samt i sådana fall vilken information som lämnats till den enskilde.

I två ärenden framgick det av journal att information lämnats. Det framgick dock inte i några av de granskade ärendena att bedömningar och underrättelser gjorts enligt 11 § FL. Att information om bestämmelsen i 12 § FL lämnats till den enskilde framgick inte av dokumentationen i något av de ärenden där handläggningen översteg sex månader. Det är möjligt att handläggarna har lämnat information i större utsträckning än vad dokumentationen i akterna visar. När dokumentation saknas är det svårt att med säkerhet veta om den enskilde får den information han eller hon har rätt till. Det är därför viktigt att enheterna säkerställer att det finns rutiner för detta.

I några ärenden gick det att utläsa av journal att handläggaren informerade om att den enskilde kunde ansöka om andra insatser så som hemtjänst i avvaktan på beslut om personlig assistans eller boende. I majoriteten av ärendena framgick det även av dokumentationen att den enskilde redan hade pågående insatser som säkerställde att den enskildes behov av akut stöd var tillgodosett. Det förekom dock ärenden där det inte framgick om den enskilde tillfrågats om han eller hon ville ansöka om annat stöd i avvaktan på beslut. Det är motbakgrund av detta viktigt att samtliga enheter säkerställer att det finns tydliga rutiner för detta. Det gäller särskilt i de fall där det redan inledningsvis står klart att utredningstiden kommer bli lång.

## Helhetssyn och samordning

Inom ramen för sin informationsskyldighet kan handläggare uppmärksamma behov av stöd utöver de biståndsbedömda insatserna. Det ställer krav på att handläggare har god kännedom om vilket samlat stöd som finns på den egna förvaltningen. Det behöver även finnas en fungerande intern samverkan på stadsdelsförvaltningen.

Även om granskningen primärt avser handläggnings- och beslutstider så har funktionshinderinspektörernas kvalitetsgranskningar alltid ett barn- och anhörigperspektiv. Det är viktigt att anhöriga uppmärksammas och vid behov erbjuds stöd för egen del. Det gäller både barn och vuxna. Även syskon till barn med funktionsnedsättning räknas som anhöriga. Anhöriga till personer med funktionsnedsättning som har behov av insatser kan i olika utsträckning påverkas av att handläggningstider blir långa, exempelvis genom att de får ta ett större ansvar för att stötta den enskilde i avvaktan på att insatser beviljas. Anhöriga kan även påverkas av att beslut tidsbegränsas och nyprövas årligen eftersom det kan skapa en oro över om den enskilde fortsatt kommer beviljas insatsen eller inte. Utifrån detta är det viktigt att enheterna har

rutiner så att information om anhörigstöd alltid lämnas till personer som har kontakt med anhöriga som kan vara i behov av stöd för egen del.

## **Effektivitet och kunskapsbaserad verksamhet**

Även om handläggning och dokumentation i många fall sker i enlighet med lagstiftning, riktlinjer och anvisningar visar granskningen att det finns utvecklingsområden hos de granskade enheterna.

## **Stöd från chefer och gruppledare**

Samtliga enheter som ingår i granskningen har rutiner för att mäta handläggarnas arbetsbelastning och det framkommer flera goda exempel på hur chefer och gruppledare vid behov stöttar enskilda handläggare genom att hjälpa till med prioritering och omfördelning av arbetsuppgifter. Majoriteten av handläggarna i de olika grupperna tycker att de får ett bra stöd från ledningen. Många handläggare uppger också att det generellt sett finns tid och förutsättningar för att utföra ett bra arbete. Det framkommer samtidigt att det finns olika situationer som gör att handläggningen ibland kan bli längre än vad som anses rimligt. Exempel på orsaker som ges är bland annat personalomsättning, semestertider eller att andra mer akuta ärenden behöver prioriteras först. Som redan nämnts visar aktgranskningen att det förekommer brister i journalföring och långa passiva perioder i handläggningen. I enstaka fall framstår det som att ansökningar har glömts bort eller att information inte överförts vid handläggbyten. Det förekommer också att handläggare informerar enskilda om att de inte hunnit utreda en ansökan eller att handläggningen kommer dra ut på tiden till följd av semestertider. Passivitet i ett ärende till följd av semestertider bör som regel inte förekomma om det inte är helt säkerställt att det är till den enskildes fördel. Utöver det kan det naturligtvis uppstå olika situationer som är svåra att förutse. Det bör dock noteras att JO har uttalat att personalomsättning inte är en godtagbar ursäkt för lång handläggning. Nämnden har enligt JO ett ansvar att organisera verksamheten på ett sådant sätt att den kan upprätthålla kravet på skyndsam handläggning oberoende av att sådana situationer uppstår.

## **Tidsbegränsning av beslut**

Granskningen visar att beslut ofta behöver förlängas, ibland vid upprepade tillfällen för att handläggaren av olika anledningar inte hinner klart med utredningen. Samtidigt visar granskningen att många så kallade nyprövningar färdigställs på bara någon eller några dagar efter att ny ansökan inkommit från den enskilde. Ibland förekommer det även att nya beslut fattas med stöd av en tidigare utredning. Det framstår därmed som om handläggaren inte behöver

göra någon ny utredning utan i princip fattar beslut på tidigare underlag. I många av dessa ärenden kan därför finnas skäl för enheterna att se över om beslut ska fattas för längre tid. Det gäller framförallt beslut om bostad med särskild service där den enskildes behov är fastställt och inte förväntas förändras under överskådlig tid.

När det gäller handläggning av personlig assistans varierar besluts längderna men flera beslut gäller ett år eller kortare än så. Samtidigt visar granskningen att handläggningstiden i många fall är längre än fyra månader. Det gäller både nya ärenden och ärenden där den enskilde haft insatsen sedan tidigare. Det kan till följd av detta finnas skäl att fundera över om det är rimligt att beslut om personlig assistans ska nyprövas en gång per år. Om en ansökan tar fyra till åtta månader att handlägga innebär det att en nyprövning behöver inledas nästan direkt efter att beslut har fattats.

Som flera handläggargrupper uppger kan det finnas olika skäl till att sätta kortare beslut vilket även framgår av stadens riktlinjer. Det är samtidigt viktigt att beakta att korta beslut och snabba ändringar innebär mer administration för både beställare och utförare. Längre beslut och beslut som gäller tillsvidare skulle sannolikt kunna minska arbetsbelastningen för biståndshandläggarna. Det faktum att handläggaren inte behöver skriva en ny utredning och göra en ny bedömning skulle även kunna innebära att större fokus kan läggas på uppföljning av pågående insats.

### **Förutsättningar för att säkerställa en rättssäker och likställd handläggning**

För att säkerställa en rättssäker och likställd handläggningsprocess i hela staden behöver samtliga handläggare ha god kännedom om lagstiftning och stadens egna riktlinjer. Enheternas ledning har ett stort ansvar att se till att handläggarna ges de förutsättningar som krävs för detta. Avsaknad av kunskap och hög arbetsbelastning riskerar att leda till att enskilda inte får sina rättigheter tillgodosedda. Att kunskap och erfarenhet varierar, både inom handläggargrupper och mellan förvaltningar, är förståeligt men det riskerar samtidigt att påverka likställigheten för de personer som är i behov av stöd och insatser. Det faktum att det förekommer variationer både mellan och inom enheterna tyder på att det kan finnas olika orsaker till att ärenden hanteras olika. Respektive enhetschef behöver säkerställa att det finns enhetsgemensamma rutiner och att dessa följs av samtliga handläggare. Ansvariga chefer behöver också säkerställa att handläggarna har kännedom om grundläggande förvaltningsrätt samt om särskilda bestämmelser i stadens riktlinjer. I samband med dialogmöten med chefer och handläggare framkommer flera goda exempel på hur detta kan genomföras. Det handlar exempelvis om att särskilda samordnare introducerar handläggningsprocessen för nyanställda handläggare

samt återkommande genomgångar och metoddagar kopplat till handläggning och dokumentation. Ett sätt för att öka likställigheten på respektive enhet kan vara att arbetsgrupperna avsätter tid för diskussion och reflektion om hur de säkerställer en rättssäker och likställd handläggning. Gemensamma ärendedragningar där samtliga handläggare deltar kan också bidra till ökad samsyn och rättssäkerhet för den enskilde. Det kan också utgöra ett forum för lärande.

Chefer och gruppledare har ett övergripande ansvar att säkerställa att handläggning sker inom rimlig tid. Regelbundna ärendeavstämningar med respektive handläggare är ett gott exempel som kan motverka att ärenden faller mellan stolarna eller att handläggningen drar ut på tiden i ett ärende. Ett annat gott exempel är att chefer eller gruppledare för egen statistik över inkommande ärenden i en särskild excelfil. Statistikinsamling avseende handläggningstider innebär dock extra administrativt arbete eftersom den behöver göras manuellt. Statistikuttag direkt ur verksamhetssystemet vore att föredra framför manuell insamling. Det finns även fördelar med att kunna följa handläggningstiderna avseende olika insatser i staden över tid. Sådan statistik skulle kunna utgöra ett underlag för arbetet med att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling i staden när det gäller utredning och tillgång till insatser. Det kan mot bakgrund av detta finnas skäl att se över om en fortsatt utveckling av systemet skulle kunna innebära ökade möjligheter till detta.

## **Slutord och rekommendationer**

Kvalitetsgranskningen visar att de flesta ansökningar om bostad med särskild service och personlig assistans handläggs inom en rimlig tid. Det är positivt att samtliga enheter på olika sätt arbetar för att säkerställa en effektiv och rättssäker handläggning. De granskade enheterna behöver samtidigt säkerställa att samtliga chefer och handläggare har god kännedom om aktuell lagstiftning samt innehåll i stadens egna riktlinjer. Enheterna behöver också ha fungerande rutiner och arbetssätt som möjliggör en rättssäker och skyndsam handläggning i varje enskilt ärende. JO har under 2025 kritiserat handläggningen i tre stadsdelsnämnder i Stockholms stad. Kvalitetsgranskningen visar att liknande hantering och brister förekommer i olika omfattning på samtliga enheter som ingår i granskningen. Det handlar bland annat om långa handläggningstider med passiva perioder och i ett antal ärenden är handläggningstiden längre än vad som kan anses vara acceptabelt. Granskningen visar också att många beslut tidsbegränsas och förses med ändringsförbehåll utan att någon motivering till detta framgår av beslutet. Granskningsresultatet överensstämmer även med de utmaningar som lyfts i Riksrevisionens rapport.

JO:s beslut är inte rättsligt bindande men väger tungt vilket bland annat visar sig genom att hänvisningar till olika uttalanden finns i Socialstyrelsens handbok och i stadens egna riktlinjer. JO:s uttalanden bör därför fortsatt användas i utvecklingsarbetet för att säkerställa en rättssäker och likvärdig handläggning i staden.

Sammantaget visar granskningen på både styrkor och utvecklingsområden i de granskade verksamheterna. Flera av dessa återfinns i flera eller samtliga verksamheter men det kan konstateras att det är en variation både inom och mellan de granskade enheterna. Likställighetsprincipen ställer krav på att alla kommuninvånare ska få en objektiv och rättvis behandling. Det innebär att alla invånare ska behandlas lika, oavsett vilken stadsdelsnämnd de tillhör. Syftet med stadens riktlinjer är framförallt att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling i staden när det gäller utredning, bedömning och tillgång till insatser. Riktlinjerna ska ge stöd och vägledning i det praktiska arbetet med att tolka lagstiftningen i de individuella behovsbedömningar som alltid ska göras. Även om stadsdelsnämnderna gör egna individuella bedömningar är det av stor vikt att handläggningen sker i enlighet med de riktlinjer som kommunfullmäktige har beslutat om. Det innebär att varje nämnd behöver säkerställa att chefer och handläggare har god kännedom om innehållet i riktlinjerna. Chefer och medarbetare bör med jämna mellanrum avsätta tid för att gå igenom aktuell lagstiftning samt stadens riktlinjer och anvisningar. Det kan ske på olika sätt, både individuellt och i grupp. Ett annat sätt att säkerställa en rättssäker och likställd handläggning är att genomföra egna interna aktgranskningar. Även om granskningen inte omfattat samtliga stadsdelsförvaltningar kan resultatet ge en indikation om att liknande utvecklingsbehov kan finnas i övriga stadsdelsförvaltningar. Fortsatt arbete behöver därmed ske stadsövergripande genom fortsatta diskussioner i chefsnätverk.

Socialförvaltningen ska verka för att öka kvaliteten och likställigheten i stadens socialtjänst genom bland annat utbildningsverksamhet. Inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning anordnar socialförvaltningen årligen en introduktionsutbildning för nyanställda biståndshandläggare. Tillsammans med stadens juridiska avdelning anordnar socialförvaltningen även återkommande rättspraxisutbildning för chefer och biståndshandläggare med fokus på aktuell rättspraxis inom verksamhetsområdet samt ökad likställighet i staden. Sammantaget innebär det ett nära heltäckande stöd för att uppfylla dokumentationskraven. Utifrån det som framkommer i granskningens resultat kan det dock finnas skäl för ansvariga utredare att se över om det finns behov av tillägg och förtydliganden i anvisningar och utbildningsmaterial.