

Handläggare
Hanna Rossetti
Telefon: 08-50825911

Till
Socialnämnden
2026-06-09

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

Funktionshinderinspektörer 2026

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas rapport.
2. Socialnämnden överlämnar rapporten till berörda stadsdelsnämnder.
3. Socialnämnden överlämnar rapporten till övriga stadsdelsnämnder för kännedom.

Sammanfattning

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.

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.

Bakgrund

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att granska kvalitet i biståndsbedömda insatser som ges till personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Uppdraget har ett generellt brukarperspektiv. Bevakning av likställighet över staden samt spridning av goda exempel är en viktig del i arbetet. Syftet är att stimulera verksamheternas utvecklings- och kvalitetsarbete. Granskningsarbetet genomförs utifrån en granskningsmodell som baseras på kvalitetskriterier framtagna av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner (SKR):

- Trygghet och säkerhet
- Självbestämmande och integritet
- Tillgänglighet
- Helhetssyn och samordning
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Effektivitet

En analys av granskningsresultatet görs utifrån kvalitetsområdena.

Ärendet

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.

Trygghet och säkerhet

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.

En rättssäker handläggning kräver att dokumentation sker enligt gällande regelverk. Mer eller mindre bristande journalföring förekommer i ett antal av de ärenden som dokumentationsgranskats. 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. 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.

I flera ärenden förekommer så kallade *administrativa förlängningar*. En anledning till detta kan vara att handläggare inte hinner följa upp, utreda och fatta ett nytt beslut innan det gamla löper ut. 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. Förlängningar bör dock inte förekomma mer än i undantagsfall. 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. Det är också av stor vikt att handläggaren alltid kontaktar den enskilde, lämnar information samt säkerställer att den enskilde får del av beslutet.

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.¹ I stadens riktlinjer tydliggörs framförallt att beslut som avser bostad med särskild service som huvudregel inte bör tidsbegränsas.² 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. De granskade enheterna behöver säkerställa att bedömningar görs i enlighet med stadens riktlinjer.

Självbestämmande och integritet

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 konstaterat att arbetet med att stärka barns delaktighet behöver fortsätta samt att barnkonsekvensanalyser är ett område som generellt behöver utvecklas. Det kan till exempel finnas skäl att särskilt uppmärksamma hur barnets rättigheter påverkas av att

¹ JO dnr 1977-2020

² 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

handläggningen, oavsett orsak, drar ut på tiden. Även beslutstider kan behöva analyseras ur ett barnrättsperspektiv. Enheterna kan behöva se över sina rutiner och sitt arbete för att säkerställa att barnrättsperspektivet beaktas genom hela handlägningsprocessen.

Tillgänglighet

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 ett antal ärenden är handläggningen längre än vad som kan anses vara acceptabelt. I flera av de ärenden som granskats 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.

Det förekommer att handläggare informerar enskilda om att handläggningstiden avseende LSS-insatser generellt sett är lång. Det är viktigt att beakta att handläggning alltid ska ske skyndsamt och den enskilde ska inte 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. Ibland kan handläggningstiden bli längre på grund av olika omständigheter.

I ett fåtal ärenden framgår det av dokumentationen att den enskilde fått information om försenad handläggning. Det framgår dock inte i något 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 dock 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.

Helhetssyn och samordning

Även om granskningen primärt avser handläggnings- och beslutstider så har funktionshinderinspektörernas kvalitetsgranskningar alltid ett barn- och anhörigperspektiv.

Anhöriga till personer med funktionsnedsättning som har behov av insatser kan i olika utsträckning påverkas av att handläggningstider blir långa. Anhöriga kan även påverkas av att beslut tidsbegränsas och nyprövas årligen. 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. 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.

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 kan till följd av detta finnas skäl att se över rutinerna för bedömningar av tidsbegränsade beslut. 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.

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.

Chefer och gruppledare har ett övergripande ansvar att säkerställa att handläggning sker inom rimlig tid och det finns goda exempel på hur sådan bevakning sker. Statistikinsamling avseende

handläggningstider innebär dock extra administrativt arbete för cheferna eftersom den behöver göras manuellt. 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.

Jämställdhetsanalys

Granskningen visar generellt inga skillnader i handläggning utifrån kön. Tillämpning av stadens utredningsmaterial, riktlinjer och anvisningar skapar förutsättningar för jämställda och jämlika utredningar och bedömningar. Detta förutsätter dock att de följs och tillämpas likställt av samtliga nämnder i staden.

Konsekvenser för barn

Stockholms stad har högt ställda mål för att garantera barns rättigheter och inflytande enligt barnkonventionen. Socialnämnden ska verka för att stadens socialtjänst i allt arbete har ett barnrättsperspektiv, och att barn och unga görs delaktiga. Stadsdelsnämnderna ska arbeta för att säkerställa barns delaktighet i handläggningen samt skapa förutsättningar för barns rätt till information. I alla granskningar där det är relevant ska barnrättsperspektivet belysas och lyftas fram. I granskningen har det ingått att undersöka hur stadsdelsförvaltningarna arbetar med att uppmärksamma barn som anhöriga samt hur barnrättsperspektivet beaktas i handlägningsprocessen. Både goda exempel och utvecklingsbehov lyfts fram i rapporten. Rapporten kan därmed vara ett bidrag i det fortsatta arbetet med att tillförsäkra barn deras rättigheter vid handläggning av insatser till barn och vuxna i Stockholms stad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för strategi och utveckling. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet 3 juni 2026. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet 4 juni 2026.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas rapport. Vidare föreslås att rapporten överlämnas till berörda samt övriga stadsdelsnämnder för kännedom.

Veronica Carstorp Wolgast
Socialdirektör
Socialförvaltningen

Lina Blombergsson
Avdelningschef
Socialförvaltningen

Bilaga

1. Handläggningstider i ärenden som avser insatser till personer med funktionsnedsättning – en kvalitetsgranskning Funktionshinderinspektörer 2026