

# **Hantering hittills av synpunkter, klagomål och överklagan av beslut i Uppsala kommuns omsorgsförvaltning (OMF)**

Barbro Lewin vid LSS-rådets sammanträde 4 december 2019

Medlem i FUB, med dr funktionsrättsforskare,  
tidigare föreståndare för Centrum för forskning  
om funktionshinder vid Uppsala universitet

# Fortsättning av Arenans arbete kring handläggares behovsbedömning och beslut

- Arenans första möte december 2017
  - Underlag min rapport om att få och få behålla LSS-insatser
- Fem frågor från HSO till omsorgsnämnden
- Sista mötet december 2018
- Frågorna är fortfarande obesvarade
- Inte mycket har hänt

# Fel och problem enligt rapporten och tiden fram till nu

- Handläggare förminskar och förändrar behov. Behoven ger inte rätt till LSS-insats
- Handläggare vill att klagomål på utredningen ska gå till förvaltningsrätten
- Handläggaren erbjuder stöd som personen inte vill ha (t ex hemtjänst)
- Handläggaren anser att det räcker med stöd från boendet, kontaktperson behövs inte
- Handläggaren avslår ansökan om fortsatt stöd. Som personen har haft länge och är nöjd med

# De fem frågorna

- Hur avser omsorgsnämnden att hantera åsiktsmotsättningar kring bedömningen av den enskildes behov?
- Hur kommer omsorgsnämnden att garantera att LSS-personer får ha kvar sitt stöd vid oförändrade behov?
- Hur ser omsorgsnämnden på kombination av LSS-insatser?
- Hur avser omsorgsnämnden att garantera att målen och kvaliteten i given insats följs upp regelbundet?
- Den sista frågan är om merkostnader. Ej diskuterad

# LSS-personen och handläggaren har olika uppfattningar ibland

- Vad är svårt i vardagen?
- Vad vill du göra? Som du inte kan utan hjälp?
- Tycker du och handläggaren likadant?
- Tycker handläggaren att du inte behöver LSS-insats?
  - Eller att ni inte tycker samma om antalet timmar?

# Exempel: Att tycka olika vid ansökan om kontaktperson

- Tycker handläggaren att du inte kan få kontaktperson för att
  - Du får redan hjälp av boendet
  - Du får redan hjälp av anhöriga
  - Du är inte ensam
  - Kontaktperson är inte till för dina behov
  - Rättspraxis säger att kontaktperson inte ges till såna med dina behov

# Handläggaren kommunicerar utredningen

- Kommunicera: Du får titta på behovsbeskrivning och bedömning
- Du kan tala om något är fel fakta eller om handläggaren uppfattat dina behov fel
- Du får avslag på ansökan om ni inte kan komma överens vid kommunikeringen

# Kan du påverka handläggarens uppfattning?

- Lyssnar handläggaren på dig och ändrar sin uppfattning
- 6 § LSS ger dig rätt till inflytande över handläggningen
  - LSS vill minska maktskillnaden
- Nya förvaltningslagen använder ordet påverka
  - Ger mer makt åt den enskilde
- Handläggaren måste ha sakliga skäl för att kunna gå emot dig
  - och du själv måste vara tydlig med varför du behöver en kontaktperson
  - och att insatsen skulle vara bra för dig



# Har Arena- arbetet lett till korrekt handläggning och beslut?

- Nej!
- Det finns flera hinder för delaktighet vid handläggning av LSS-ärenden
  - Du får inte det stöd som du har rätt till
  - Du får inte det stöd som du har behov av
- Resultatet är rättslösa rättighetsbärare
- Med FN-konventionens ord:
  - Bristande tillgänglighet till delaktighet av ändamålsenligt stöd

# Kan du/får du framföra klagomål på själva handläggningsprocessen?

- Eller måste du överklaga till förvaltningsrätten?
- Förvaltningen verkar vilja att ärenden ska gå till förvaltningsrätten
  - Är det så? Varför?
- Är det inte positivt att göra rätt från början?

# Fråga 1 om användning av riktlinjen för synpunkter och klagomål

- Hur garanterar omsorgsnämnden att OMF följer riktlinjen för synpunkter och klagomål både vid utförande av insatser och i handläggningsprocessen (särskilt för beslut och åtgärder som inte är så kallade slutbeslut, vilket kan överklagas till förvaltningsdomstol)?

# Fråga 2 om användning av LSS värdegrund, lagtext med mera

- Hur garanterar omsorgsnämnden att det är LSS värdegrund och lagtext liksom relevanta förordningar, föreskrifter, nya FL som är vägledande för OMFs myndighetsutövning?

# Fråga 3 om hemtjänst till LSS- personer

- Handläggare erbjuder stöd som LSS-personen inte sökt: hemtjänst istället för personlig assistans
- Handläggare fattar beslut om stöd som inte söks: hemtjänst istället för STASS (stöd i assistansliknande form)
- Fråga 3: Anser omsorgsnämnden och OMF att detta är rättsenligt? Enligt vilka rättsregler?

# Fråga 4 om kombination av insatser

- Ett kvarvarande problem från Arena-arbetet:
- Till exempel kontaktperson för LSS-person i gruppbostad
- I början av Arena-arbetet verkade det som om nämnden tyckte att det var OK
- Men fortfarande problem. Ingen idé att söka
- Fråga 4: Anser omsorgsnämnden och OMF att detta är rättsenligt? Enligt vilka rättsregler?

# Fråga 5 om avslag på fortsättningsansökningar

- Ett kvarvarande problem från Arena-arbetet:
- LSS-person har haft långvarigt LSS-stöd som har funkat bra (på ett ändamålsenligt sätt)
- Behoven tillgodoses
- Handläggaren avslår ansökan om fortsatt stöd
- Handläggaren visar inte att behov ändras eller minskas
- Handläggaren nonchalerar den enskildes inflytande
- Fortsättning nästa bild

# Fråga 5 om att OMF och nämnden bryter mot en viktig rättslig princip i förvaltningslagen

- Vilka åtgärder har omsorgsnämnden vidtagit för att OMF och handläggare ska börja följa den principen?
- (Principen om gynnande besluts negativa rättskraft)



# Fråga 6 om diskriminering av personer med utländsk bakgrund?

- Personer med utländsk bakgrund och deras familjer verkar ha det särskilt svårt att bevaka sina rättigheter
- Brukarombudet har hittills inte haft många kontakter med enskilda personer
- Fråga till omsorgsnämnden: Kan brukarombudet ges en roll som lots in i systemet?

**Vill du berätta om dina egna  
upplevelser?**

**Eller berätta om något som har  
hänt någon annan?**

- [barbro.m.lewin@gmail.com](mailto:barbro.m.lewin@gmail.com)
- Telefon 0709- 556662
- Det du säger stannar hos mig
  - Om du inte vill att jag ska kontakta någon