



Handläggning och dokumentation

Äldreförvaltningen

Innehållsförteckning	Sidan
1. Begreppsförklaring _____	2
2. Regler som styr handläggning och dokumentation _____	4
3. Flödesschema _____	7
4. Aktualisering _____	8
5. Behjälplig med utredning _____	8
6. Ansökan _____	9
7. Utredning _____	10
8. Bedömning _____	11
9. Mål _____	12
10. Förslag till beslut _____	12
11. Kommunikering _____	13
12. Beslut _____	13
13. Överklagan _____	16
14. Beställning _____	16
15. Överlämning biståndsbeslut/Beställning tillfälliga/akuta insatser _____	17
16. Uppföljning _____	19
17. Kontroll _____	19
18. Domar _____	19
19. Förvaring av handlingar _____	20
20. Kvalitetsutveckling _____	20
Granskningsnyckel _____	22

1. Begreppsförklaring

ansökan	skriftlig (brev, fax, e-post, SMS) eller muntlig begäran om insats <i>från den enskilde själv</i>
anmälan	annan person än den enskilde själv påtalar att det kan finnas behov av en insats
beslutsunderlag	skriftlig sammanställning av de uppgifter som bedöms ha betydelse för ett beslut
förhandsbedömning	bedöma om nämnden ska inleda utredning eller inte
förhandsbesked	ett beslut som fattas innan insatsen ska gälla, t.ex. vid flytt från annan kommun
genomförandeplan	plan som beskriver HUR beslutad insats praktiskt ska genomföras.
handling	framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel (en journalanteckning är inte att anse som en handling)
handläggning	förfarande som börjar med att ett ärende väcks och efter utredning utmynnar i ett beslut
initiering	impuls/första steget till att något behöver göras
insats	individuellt behovsprövat stöd
beställning	skriftlig plan utifrån ett biståndsbeslut som samtidigt är en beställning till verkställande enhet, planen talar om VAD som ska göras
journal	den del av personakt där anteckningar av betydelse för handläggningen av ett ärende och genomförande av insatser görs kontinuerligt och i kronologisk ordning

kommunicering	innan ett ärende avgörs ska den sökande underrättas om det som tillförts ärendet av annan och beredas tillfälle att yttra sig över det
LOV	lag om valfrihetssystem
motivering	skälet till beslutet/det som avgjort det enskilda ärendet
myndighetsutövning	en myndighets befogenhet att för enskild ensidigt bestämma om förmån rättighet eller skyldighet, disciplinpåföljd, avskedande eller annat jämförbart förhållande.
omprövning	granska och bedöma på nytt
personakt	akt som innehåller handlingar om en person som är eller har varit aktuell för utredning eller insats inom socialtjänsten
PUL	personuppgiftslagen
samtycke	sökande godkänner att handläggaren får ta kontakt med en särskild person eller myndighet
uppföljning	kontroll av om beviljade insatser fungerar och tillgodoser behovet
ärende	det som är föremål för åtgärder hos en myndighet i avsikt att leda fram till ett beslut

2. Regler som styr handläggning och dokumentation

Regler för handläggning och dokumentation syftar till att garantera den enskildes rättsäkerhet. Avsikten med reglerna är att den enskilde ska få sin sak prövad och avgjord på ett sakligt och opartiskt sätt. De bestämmelser som reglerar handläggning och dokumentation återfinns framförallt i förvaltningslagen (FL) (1986: 223) samt socialtjänstlagen (SoL) (2001: 453). De bestämmelser som reglerar dokumentation i SoL kompletteras dessutom med föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen (SOFS 2006: 5).

2.1 Dokumentationens syfte

Dokumentation är en förutsättning för rättsäkerhet för den enskilde och nödvändig för intern kontroll, statlig tillsyn samt överprövning av beslut i förvaltningsdomstolarna.

Dokumentationen är också ett viktigt arbetsredskap i den individuella planeringen, genomförandet och uppföljningen.

Dokumentationen har betydelse även på en övergripande nivå som vid uppföljningar, utvärderingar och kvalitetssäkringar av verksamheten samt för framställning av statistik m.m. Dokumentationen är också ett stöd i kunskapsutvecklingen.

2.2 Dokumentationskyldighet

Socialtjänstens utredningar handlar om att utreda behov och bedöma rätten till bistånd enligt socialtjänstlagen. Den beslutande nämnden ansvarar för att handläggningen av ett ärende dokumenteras. Handläggningen av ett ärende ska dokumenteras fortlöpande och alla uppgifter som kan vara av betydelse för handläggningen bör utan oskäligt dröjsmål dokumenteras. Dokumentationen av ett ärende ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Dokumentationen ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter, vara strukturerad och tydligt utformad, framgå varifrån uppgifterna kommer, faktiska omständigheter, vad som är bedömningar, namn och titel på den som upprättat handlingen samt när det gjordes.

Förutom den dokumentation som gjorts i den utredning som ledde fram till beslutet ska det föras journalanteckningar. En journalanteckning innebär att händelser av betydelse för ärendet och kontakter som tagits m.m. antecknas i journalen.

Även anmälningar/ansökningar som inte leder till någon utredning ska dokumenteras, se avsnittet "Förhandsbedömning" sidan 7.

2.3 Handläggningstider

Varje ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och effektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (7 § FL).

Av kap 11, 1 § Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens Allmänna Råd framgår att när en ansökan om bistånd föreligger ska en utredning utan dröjsmål inledas.

Biståndsenhetens mål i ärendehantering:

- Akuta ärenden, utskrivning från sjukhus och hem från korttidsvistelse handläggs omgående.
- Ansökningar av omvårdnadskaraktär handläggs inom en vecka.
- Ansökningar av servicekaraktär och om särskilt boende handläggs inom två veckor.

2.4 Den enskildes rätt till insyn i dokumentationen

Enligt 11 kap. 6 § SoL bör den enskilde hållas underrättad om de anteckningar som förs om henne/honom. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas.

Den enskilde har rätt att ta del av handlingar i sin personakt om så begärs. Handlingen ska så snart som möjligt tillhandahållas för läsning eller avskrivning på stället eller i kopia.

2.5 Skrivregler

Anteckningar och utredning ska präglas av respekt för den enskilde. Nedsättande och ovidkommande värdeomdömen om den enskilde får inte förekomma.

Förkortningar, fackuttryck och krångliga ord ska undvikas. Om medicinska termer används skall dessa förklaras.

Datum som anges i dokumentationen ska skrivas med år, månad och dag och ska skrivas på samma sätt i hela utredningen.

Exempel: 2008-05-22

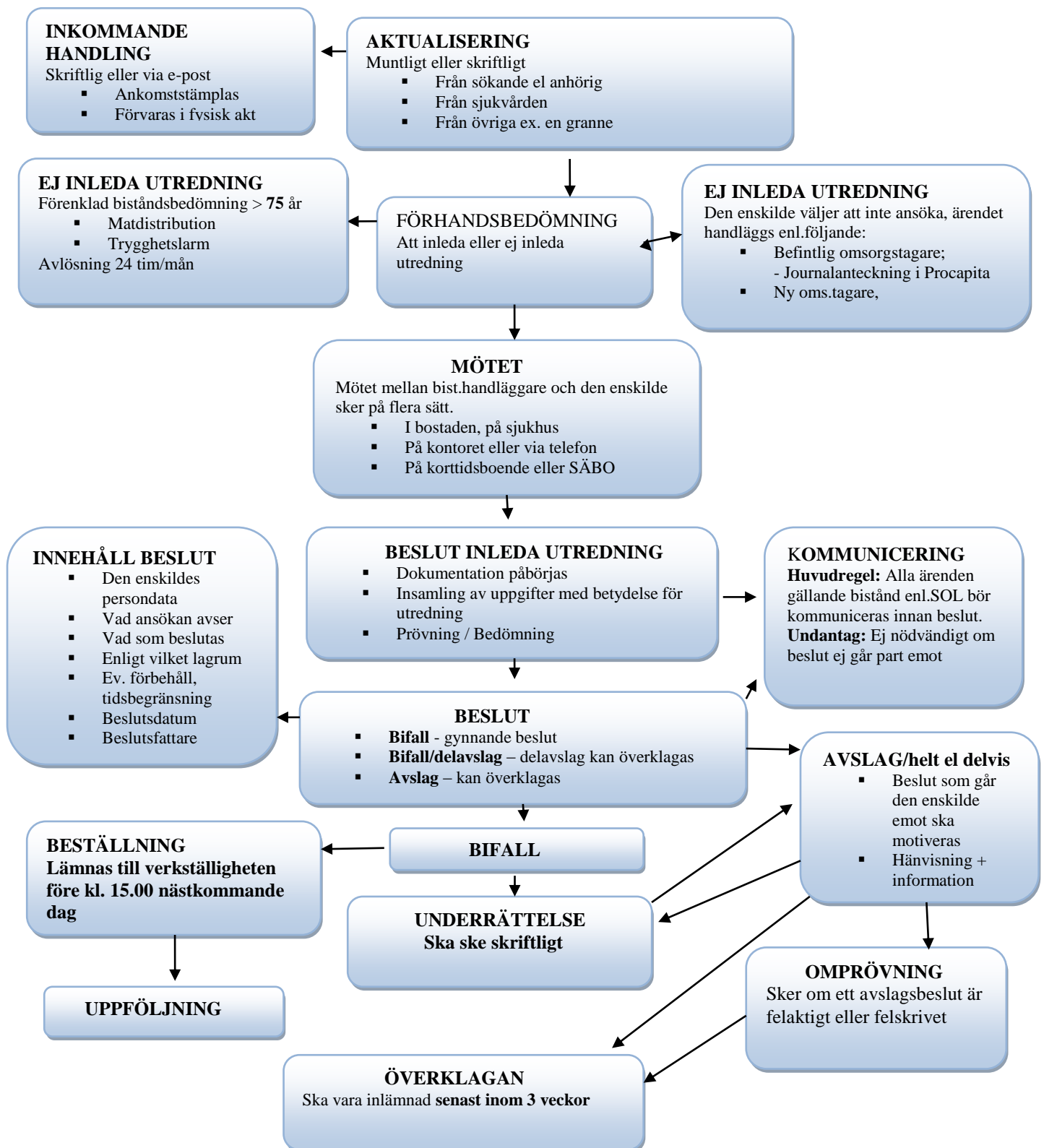
Ange faktiskt årtal istället för antal år.

Exempel: Änka sedan 2002

När personer som bidragit med uppgifter till utredningen eller deltagit i vårdplaneringen anges, ska hela namnet och befattningen skrivas ut.

Exempel: Anna Andersson, sjuksköterska

3. Flödesschema



4. Aktualisering

En aktualisering är inte en mindre utredning utan en bedömning av om nämnden ska inleda utredning eller inte. Bedömningen innebär att nämnden bildar sig en uppfattning om den enskildes situation och inställning till att ta emot hjälp med utgångspunkt från de sakförhållanden som genom anmälan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom.

Under aktualiseringen får nämnden endast ta kontakt med den enskilde eftersom det anses som en utredningsåtgärd att hämta uppgifter från andra.

Exempel: En granne till en man kontaktar biståndsbedömaren och påtalar att mannen behöver hjälp med både mathållning och annat. Biståndsbedömaren ska då göra en förhandsbedömning om utredning ska inledas eller inte. Vid kontakt med mannen kommer biståndsbedömaren fram till att ingen utredning ska inledas eftersom mannen kan föra sin egen talan och anser att han klarar sig själv och vill inte ha någon hjälp från kommunen.

4.1 Dokumentation

Det ställningstagande som förhandsbedömningen leder till ska dokumenteras.

1. åtgärd, t.ex. att utredning inte ska inledas
2. datum (år, månad och dag) för ställningstagandet
3. en motivering till ställningstagandet
4. namn och befattning på den person som gjort ställningstagandet

Dokumentationen sker i verksamhetssystemet.

Förvaring av eventuellt inkomna handlingar, se under rubriken 18. Förvaring av handlingar.

Finns redan pågående ärenden görs en journalanteckning i personakten.

5. Behjälplig med utredning

Enligt Socialtjänstlagen är en hemkommun/bosättningskommunen skyldig att bistå med den utredning som behövs för att inflyttningskommunen ska kunna pröva en ansökan.

När biståndsenheten bistår annan kommun/inflyttningskommun med utredning ska hela utredningen skickas med en notering med kontaktuppgifter. Beslutet fattas av inflyttningskommunen.

Finns redan ett ärende aktuellt kan en kopia av ärendebladet skickas till inflyttningskommunen om den enskilde samtycker till det.

6. Ansökan

För ansökan om insatser i hemmet eller korttidsvistelse räcker en muntlig ansökan från den enskilde. Biståndsbedömaren måste vara lyhörd för vad ansökan gäller. Ansökningsblankett hemtjänst finns om någon önskar att ansöka skriftligt.

Vid ansökan om särskilt boende är det viktigt att den enskilde ansöker skriftligt på särskild blankett.

Ansökningsblanketten finns på kommunens hemsida och som elektronisk blankett på intranätet.

6.1 I ansökan på ärendebladet

Under rubriken ansökan på ärendebladet ska det framgå;

- vem som gjort ansökan
- datum när ansökan inkom
- tydligt vad ansökan avser och eventuella önskemål
- där det anses vara nödvändigt ska lagrum anges
- görs ansökan genom god man, förvaltare eller ombud skall namnet anges

Exempel 1: Ansökan inkom 2008-05-15 från NN om hjälp med dammsugning en gång varannan vecka. (enligt Socialtjänstlagen 4 kap. 1 §).

Exempel 2: Ansökan inkom 2008-05-15 från NN genom ombudet, makan/sonen XX, om daglig matdistribution. (enligt Socialtjänstlagen 4 kap. 1 §).

Vid nyansökan och samtidig fortsättning av pågående insatser

Exempel 3: Ansökan inkom 2008-05-15 från NN om hjälp med att duscha en gång i veckan och fortsatt hjälp med inköp en gång i veckan.

Vid omfattande insatser och som pågått en längre tid, bör sammanfattande ord användas.

Exempel 4: Ansökan inkom 2008-05-15 från NN om fortsatt hjälp under dygnet med personlig omvårdnad, måltider och bäddning.

6.2 Förhandsbesked

Förhandsbesked = skriftligt beslut (För förhandsbesked enligt SoL gäller ingen tidsbegränsning när beslutet ska börja gälla) Ansökan görs enligt Kap. 2 § 3 och beslutet fattas enligt Kap. 4 § 1.

Exempel: En kvinna som planerar att flytta till Ronneby om cirka sex månader, tar kontakt med biståndsbedömaren för att få veta om hon kan få hjälp med inköp. Beskedet är viktigt för kvinnan och avgörande för om flytten ska bli av eller inte. Biståndsbedömaren är då skyldig att fatta ett beslut (förhandsbesked), trots att personen inte vistas i kommunen för tillfället.

6.3 Personuppgiftslagen (PUL)

Personuppgiftslagen (PUL) ställer krav på att den enskilde får veta att hans/hennes personuppgifter kommer att registreras i förvaltningens dataprogram för ärendehantering/verksamhetssystem, vilket är en förutsättning för en säker administration. **Samtycke från den enskilde skrivs in i beslutet.**

Denna dokumentation kan göras mycket enkel i en enda mening och behövs bara vid den första ansökan.

Exempel: N.N. informerades vid besöket om att hennes personuppgifter kommer att registreras i omvårdnadsförvaltningens dataprogram för ärendehantering (med sekretess).

7. Utredning

Utredningen skall genomföras tillsammans med den enskilde och skrivas så att den enskilde lätt kan läsa och förstå.

Den s.k. officialprincipen innebär ett ansvar för biståndshandläggaren att se till att utredningen blir så fullständig som krävs för att biståndshandläggaren ska kunna fatta ett beslut i det aktuella ärendet. Samtidigt är det viktigt att utredningen inte görs mer omfattande än vad som är motiverat av omständigheterna i det aktuella ärendet.

Eventuella handlingar (läkarintyg, egenvårdsintyg, utlåtande från arbetsterapeut m.m.) som refereras till i utredningen ska förvaras i personakten hos enhetschefen.

7.1 Ärendets initiativtagare

Ange i utredningen vem/vad som initierat ärendet, vad den har för relation till sökande och datum.

Exempel 1: Ärendet initierades 2008-05-09 genom en skriftlig kallelse till vårdplanering från avdelning 51, Blekingesjukhuset Karlskrona

Exempel 2: Ärendet initierades 2008-05-09 av biståndsbedömaren NN, på grund av att beslutet om inköp upphör 2008-05-15.

7.2 Ombud

Om den enskilde inte själv kan förmedla vad hon/han vill ansöka om, kan ansökan ske genom ett ombud. Ombudet bör vara en maka/make, barn eller en annan nära anhörig. Om den enskilde har fler barn bör ett av barnen utses till ombud, gärna med skriftlig fullmakt från övriga. Ange i utredningen vem som är ombud och varför den enskilde har ett ombud. I en eventuell fullmakt ska framgå vem som är ombud och för vem och vad fullmakten gäller. Fullmakten ska vara undertecknad.

Ombud ska inte förväxlas med uppdraget som God Man/förvaltare. Se även rubrik 7.5 Sociala förhållanden.

7.3 Uppgiftslämnare

Ange i utredningen vem/vilka som har lämnat uppgifter till utredningen och på vilket sätt (vårdplanering, telefonsamtal, brev, hembesök, m.m.). Det ska också finnas anteckning om att andra får kontaktas i utredningen (samtycke) om det finns behov av det.

7.4 Pågående/tidigare insatser

Ange i utredningen typ av pågående och tidigare insatser, när de beviljades och eventuellt avslutades samt vid behov omfattning.

7.5 Sociala förhållanden

Beskriv i utredningen den enskildes sociala nätverk, bostadsförhållanden både inre och yttre, livsstil, vanor och traditioner samt den enskildes intressen. I de fall det förekommer god man/förvaltare och det har betydelse för ärendet, ska detta anges och vilket ansvar som ingår i uppdraget.

7.6 Hälsa/funktionsförmåga

Ange i utredningen den enskildes upplevelse av sin hälsa. Funktionsförmågan ska beskrivas i förhållande till sjukdomen. Hänvisningar kan göras till utlåtande från läkare, arbetsterapeut m.fl.

7.7 Aktuella förhållanden

Ange i utredningen orsaken/bakgrunden till varför hjälpbehovet uppkommit (nulägesbeskrivning) och funktionsbeskrivning med konsekvenser för livsföringen = hjälpbehovet”)

Information som lämnas vid det aktuella tillfället ska dokumenteras under denna rubrik, t.ex. anhörigstödet m.m.

8. Bedömning

Handläggarens bedömning ska grunda sig på det som framkommer i utredningen och är själva grunden till motivet av beslutet. Om ansökan innehåller mer än en insats kan det vara en fördel att dela dem var för sig.

Börja med att sammanfatta situationen i några korta meningar. Beskriv varför sökta insatser behövs i förhållande till funktionsförmåga. Det ska framgå att en bedömning gjorts av den enskildes egna resurser och möjligheter, vilka behov som inte kan tillgodoses av den enskilde själv eller på något annat sätt, samt att den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Syftet med insatsen ska framgå.

Vid avslag är det viktigt att det framgår i bedömningen vad som varit avgörande för att ansökan inte beviljats.

Exempel 1, bifall – korttidsvistelse: NN vistas för tillfället på sjukhus för behandling av en lunginflammation. Hennes allmäntillstånd är kraftigt nedsatt då hon för knappt två veckor sedan vistades på sjukhus för samma åkomma. Hon klarar endast att äta själv, allt övrigt behöver hon stöd och hjälp med. Hon behöver även närhet till personal då hon inte klarar av att påkalla hjälp.

Hennes för tillfället omfattande behov av stöd och hjälp under hela dygnet kan inte tillgodoses i det egna hemmet med hemtjänst. För att tillförsäkra NN en skälig levnadsnivå kan hennes behov endast tillgodoses med en korttidsvistelse.

Syftet med korttidsvistelsen är att NN under två veckor ska få vila och få stöd/hjälp med det hon behöver för att återfå sina krafter innan hon återvänder till sin bostad.

Exempel 2, delavslag – ledsagning till promenad varje vardag: NN har nyligen trillat på en trottoarkant och vågar inte gå ut på promenad på egen hand då hon är rädd att trilla igen.

Inomhus klarar hon sig själv. NN's anhöriga följer med henne på promenader

lördagar/söndagar och hon vill ha en ledsagare som följer med henne övriga dagar.

NN har för tillfället behov av att någon följer med henne vid promenader utomhus men har inga särskilda skäl till varför hon måste gå på promenad varje dag. För att tillförsäkra NN en skälig levnadsnivå kan hennes behov av ledsagning vid promenader tillgodoses en gång per vecka utöver helgerna då hon får hjälp av anhöriga.

Syftet med insatsen är att NN skall få tillbaka sitt självförtroende och våga gå ut på egen hand igen.

Exempel 3, avslag – matlagning av huvudmålet: NN har vid flera tillfällen trillat på grund av yrsel och ett värkande knä. Hon använder sig av rollator inomhus och vid längre sträckor utomhus måste hon skjutas i rullstol.

NN klarar att stå och gå mycket korta stunder vilket gör att hon endast klarar att tillaga de enkla frukost- och kvällsmålen själv men inte huvudmålet.

NN har behov av att få ett huvudmål om dagen men har inga särskilda skäl till varför behovet ska tillgodoses med matlagning i hemmet.

För att tillförsäkra NN en skälig levnadsnivå kan behovet att få ett huvudmål om dagen tillgodoses med antingen ett besök på någon av servicehusens restauranger, få matlåda levererad till bostaden eller inköp av färdiglagad mat i butik.

9 Mål

Syftet med insatserna ska framgå; skälig levnadsnivå.

10. Förslag till beslut

Biståndsbedömaren har inte delegation på att fatta beslut i ärenden som gäller ansökan om korttidsvistelse utanför kommunen (t.ex. Valjeviken). Förslag till beslut ska till Äldrenämnden.

I utredningen ska ingå bedömning och förslag till beslut. Förslag till beslut anges under särskild rubrik ("Förslag till beslut") på ärendet. En motivering till beslutet och ett mål med insatsen ska vara formulerat samt datum, namn och titel på handläggaren ska anges. Efter utredning skickas ärendet till den handläggare/tjänsteman som har delegation på att fatta beslut i ärendet.

11. Kommunikering

Kommunicering innebär att innan ett ärende avgörs, skall den enskilde underrättas om det som tillförts ärendet i utredningen och också ges tillfälle att yttra sig över detta. Den enskilde måste därför ha rimlig tid (som längst två veckor) på sig att läsa utredningen och tänka över om det är något han/hon vill tillföra. Synpunkter kan lämnas både muntligt och skriftligt. Som dokumentation räcker en enkel anteckning.

Exempel: NN har 2008-05-22 tagit del av utredning och förslag till beslut enligt Förvaltningslagen 17 §. (Om NN vill tillföra någonting skall det anges här).

Kommunicering är inte nödvändig vid gynnande beslut men gäller alltid vid avslag, delavslag och när uppgifter som har betydelse för utredningen tillkommit efter hembesöket/kontakten.

12. Beslut

För att biståndet ska kunna beviljas krävs att insatsen är nödvändig för att den enskilde skall kunna tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Behovet får inte heller kunna tillgodoses på annat sätt.

Beslutet ska överensstämja med ansökan och det ska tydligt framgå vad som bifallits respektive avslagits samt omfattning. Det ska också framgå vem som fattat beslutet, när beslutet fattades, enligt vilket lagrum, datum från när beslutet gäller och hur länge.

Beslutet skall alltid vara motiverat så att skälet till beslutet klart framgår och vara formulerat så att den enskilde förstår vad som menas. Hänvisning till riktlinjer får inte göras.

Om ett beslut innebär avslag (helt eller delvis), eller om utformningen av biståndet är en annan än den begärda, har den enskilde sin rätt att få skriftlig underrättelse om beslutet och samtidigt en skriftlig besvärshänvisning. Anteckning om när detta har skett ska göras i akten. Beslut om avslag bör sändas till den enskilde med rekommenderad post med mottagningsbevis. Om beslutet överlämnas vid ett hembesök skall det kvitteras. Överklagan ska ske inom tre veckor från mottagningsdatum.

I beslutet ska det också framgå att beslutet kan komma att omprövas om den enskildes behov förändras under tiden och om beslutet löper på längre tid än ett år ska det även framgå att uppföljning sker minst en gång varje år.

Vid varje beslut om insats ska det göras en individuell bedömning av huruvida beslutet ska gälla för viss tid eller för obestämd tid/tills vidare. Huvudinriktningen är att besluten ska gälla för viss tid och som längst för ett år. I undantagsfall och vid särskilda skäl kan besluten gälla tills vidare.

I möjligaste mån ska samma till och med datum anges i besluten vid fler än ett ärende. Detta underlättar både för den enskilde (tydligare vad som gäller) och för handläggaren vid uppföljningar och omprövningar.

Exempel 1: En kvinna har beslut om inköp som gäller till och med 2008-09-01 och ansöker 2008-05-15 om att även få hjälp med tvätt. Om behov av denna insats finns ange då 2008-09-01 som till och med datum (om det inte handlar om en kortare period).

Exempel 2: En kvinna har ett beslut om inköp som gäller till och med 2008-06-01, ett beslut om hjälp med tvätt som gäller till och med 2008-07-15 och ett beslut om hjälp med dusch som gäller till och med 2008-08-01. Kvinnan ansöker 2008-05-15 om utökade insatser i hemmet. Ompröva då samtliga pågående insatser och ange samma till och med datum på samtliga.

Ange följande fras i beslutet: "Detta beslut ersätter tidigare beslut."

12.1 Mål

De övergripande målen i Socialtjänstlagen är för allmänt hållna för att kunna användas som mål för genomförande och uppföljning i individuella ärenden. De måste brytas ner till konkreta mål som klart och tydligt anger vad som är önskvärt att uppnå med den insats som har beviljats den enskilde. Målen ska vara realistiska och svara mot den enskildes behov och förutsättningar.

Exempel: Målsättningen är att du ska få hem matvaror för att du skall bibehålla din förmåga att tillreda dina måltider på egen hand.

Se även målformuleringar under rubriken 11. Beslut/11.2 Bifall.

12.2 Bifall

Exempel, hemtjänst:

Beslut: Din ansökan om daglig matdistribution från omvårdnadsförvaltningens kök beviljas enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen.

Mål: Att du dagligen ska få varm och näringsriktig mat.

Beslutet gäller från 2008-05-01 till och med 2009-05-01.

Uppföljning sker kontinuerligt och om ditt hjälpbehov förändras, omprövas beslutet.

Du har valt utförare: XXX

Insatserna startas i samråd med utföraren. Beställningen skickad i verksamhetssystemet 2012-02-27 till enhetschef NN, telefon, 0500-49 8X XX.

Du betalar avgift enligt gällande taxa

Exempel, korttidsvistelse:

Din ansökan om två veckors korttidsvistelse beviljas enligt 4 kap. Socialtjänstlagen.

Motivering: Du har för tillfället stora behov av hjälp med din personliga omvårdnad och ditt behov av att påkalla hjälp vid flera tillfällen under hela dygnet.

Mål: Målet med insatsen är att du skall få möjlighet att återfå krafter för att bli mer säker i dina förflyttningar och därigenom bli mer självständig när du efter två veckor ska återgå till din bostad.

Beslutet gäller från den dag du är utskrivningsklar från sjukhuset och som längst två veckor.

Uppföljning sker kontinuerligt och om ditt hjälpbehov förändras omprövas beslutet.

Din korttidsvistelse kan påbörjas på sjukhuset på grund av brist på korttidsplatser i kommunen. Verkställigheten av beslutet kommer att bevakas av biståndsenheten. Du kommer att få ett meddelande så snart det finns en korttidsplats ledig i kommunen.

Du betalar avgift enligt gällande taxa.

Exempel, korttidsvistelse i väntan på särskilt boende:

Beslut: Din ansökan om korttidsvistelse i väntan på att få flytta till ett särskilt boende beviljas enligt 4 kap. Socialtjänstlagen.

Motivering: Du har stora behov av hjälp med din personliga omvårdnad och av att påkalla hjälp vid flera tillfällen under dygnet. Dina behov kan inte tillgodoses i den befintliga bostaden

Mål: Att du under tiden du väntar på att få flytta till ett särskilt boende skall få dina behov tillgodosedda.

Beslutet gäller från 2012-01-15 och tills du får ett erbjudande om en lägenhet på ett särskilt boende. Inflyttning bör ske så snart lägenheten är tillgängligt.

Uppföljning sker kontinuerligt och om ditt behov förändras omprövas beslutet.

Du betalar avsevärt enligt oällande taxa

12.3 Delavslag

Exempel:

Beslut: Din ansökan om hjälp med städning varje vecka avslås enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen.

Du beviljas hjälp med städning varannan vecka, enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen.

Motivering: Du saknar förmåga att själv städa din bostad men har inga särskilda skäl till varför du behöver ha bostaden städad varje vecka.

Mål: Att bostaden ska hållas ren.

12.4 Avslag

Kommer ny information gällande ärendet in inom 2 veckor kan det generera att en ny bedömning görs.

Hela utredningen skickas med mottagningsbevis, från och med datum för uthämtande är det 3 veckor som gäller för att överklagan ska ha inkommit.

Exempel 1:

Beslut: Din ansökan om korttidsvistelse avslås enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen.

Motivering: Du har på grund av renovering av fastigheten ett tillfälligt behov av att få hjälp med att bära in vatten, bära ut slaskhink och toaletthink, få mat levererad och hjälp att komma ner till duschen i källaren. Dessa behov kan tillgodoses med hjälp i hemmet/hemtjänst.

Om du inte är nöjd med beslutet kan du överklaga. Hur du gör se bilaga.

Exempel 2:

Beslut: Din ansökan om daglig matlagning avslås enligt 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen.

Motivering: Du saknar förmåga att laga din mat men det finns inga särskilda skäl som talar för att du behöver ha hjälp med matlagning i ditt hem. Ditt behov av mat kan tillgodoses med antingen matdistribution från omvårdnadsförvaltningens kök, besök i någon av kommunens restauranger eller hjälp med att värma färdiglagad mat.

Om du inte är nöjd med beslutet kan du överklaga. Hur du gör se bilaga.

12.5 Underskrift

Exempel: 2012-xx-xx Ronneby Kommun
Äldrenämnden

.....
Namnförtydligande, titel och telefonnummer

Datum för delgivning skrivs in (vid avslag med rekommenderad post med mottagningsbevis).

13. Överklagan

Ett beslut får enligt Förvaltningslagen 22 § ”överklagas av den som beslutet angår, om det har gått honom emot”. Överklagandet skall ha kommit in till förvaltningen inom 3 veckor från den dag då den enskilde fick del av beslutet. (Kommer skrivelsen senare avvisas den i regel, vissa undantag finns).

Om den enskilde överklagar skall först undersökas om några nya omständigheter i ärendet kommit fram som medför att beslutet måste omprövas. Beslutet kan ändras om det inte blir till nackdel för den enskilde. Ett överklagande förfaller om beslutet ändras så som den klagande begär. Ändras beslutet på annat sätt, t ex delvis, skall överklagandet anses omfatta det nya beslutet (Förvaltningslagen 28 §).

Överklagandet skickas tillsammans med utredning och handlingar som rör ärendet samt ett yttrande till Förvaltningsrätten utan dröjsmål (= inom en vecka).

14. Beställning

Beställningen till verkställande enhet som talar om VAD som skall göras. Det skall finnas EN aktuell beställning för varje person där ALLA beviljade pågående insatser skall vara dokumenterade. Vid korttidsvistelse är den aktuella beställningen för hemtjänsten vilande. Om målsättningen med korttidsvistelsen förändras måste beställningen ändras, t.ex. när korttidsvistelsen övergår från att vara tillfällig till i väntan på särskilt boende. På beställningen anges också önskemål om vilket/vilka boenden som är aktuella.

Exempel:
Sociala förhållanden
Hälsa/funktionsförmåga
Aktuella förhållanden
Beslut!
Egna resurser
Information
Upprättad 2013-XX-XX
Biståndshandläggare

Information kopieras från utredning. OBS! Tänk på att redigera!

15. Överlämning av biståndsbeslut/ Beställning av tillfälliga och/eller akuta insatser

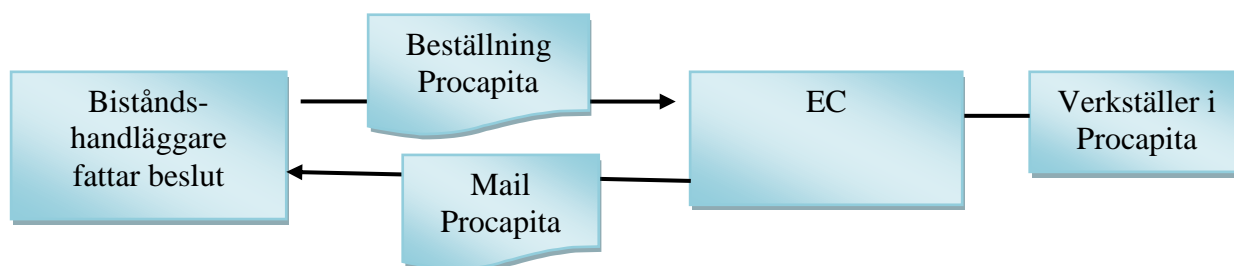
Ronneby Kommun Ledningssystem för kvalitet Äldreförvaltningen	Ärende:	Datum: 2013-06-18
	Rutiner överlämning av biståndsbeslut	Ersätter datum:: Samtliga tidigare rutiner i ärendet 2012-01-27
Ansvarig: Förvaltningschef	Handläggare: Kvalitetsutvecklare	

Omfattning

Biståndshandläggare och enhetschef

Flödesschemat ska följas för att säkerställa att den enskildes behov av insatser tillgodoses.

Vid alla avvikelser från flödesschemat ska en personlig kontakt ske mellan biståndshandläggare och enhetschef.



Rutiner beställning av ärende i Procapita

- Vid ny vårdtagare ska det finnas med en beställningstext som tydligt beskriver: bakgrund, hälsotillstånd, aktuell situation samt annan väsentlig information. Vid känd vårdtagare behövs endast aktuell situation. Enhetschefens ansvar att återkoppla till biståndshandläggaren om informationen behöver kompletteras.
- Vid beställning på en ny vårdtagare ska det i beställningstexten framgå: om personen är hemma eller på lasarettet.
- En beställning som ska verkställas nästkommande dag ska vara skickad till berörd enhetschef och bekräftas senast kl. 15:00.
- Enhetschefen tar emot beställningen och ska bekräfta att vårdtagaren tillhör området. (Uppgifter försvinner från obekräftade beställningar hos biståndshandläggaren).

Beställning och verkställighet av tillfälliga och/eller akuta insatser

- Gäller då det tillstött något i hemmet som gör situationen akut för kunden.
- Gäller **inte** insatser som går att planera i förväg.
- Gäller endast på redan kända vårdtagare (dvs vårdtagare med pågående ärende)
- Ordinarie flöde och rutin gäller så långt det är möjligt.

Rutin: Tillfälliga insatser skickas i mail via Procapita.

- Alla tillfälliga insatser ska gå via biståndshandläggaren, som i sin tur ska skicka en skriftlig beställning av de tillfälliga insatserna till verkställaren på området.
- Mailet ska innehålla;
 - Aktuell situation ska beskrivas.
 - Aktuella insatser.
 - Ansvarig enhetschef hör av sig via mail om behovet kvarstår efter en vecka.

Biståndshandläggare; ska göra en uppföljning efter 1 vecka om behovet av tillfälliga insatser kvarstår.

Rutin: Akuta insatser

Omvårdnadspersonalen;

- kan vid akuta behov sätta in extra insatser, men återkoppling via enhetschefen ska ske *närmaste vardag* till biståndshandläggare.

Biståndshandläggare; ska göra en uppföljning efter 1 vecka om de akuta insatserna kvarstår.

16. Uppföljning

16.1 Lilla Ledningsgruppen

Lilla ledningsgruppträffar skall ge möjlighet till dialog, information, uppföljning, fortsatt planering, diskussion runt avvikelser m.m. mellan biståndsbedömare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och ansvariga utförare.

16.2 Övrig uppföljning

Om inte något har hänt i ett pågående ärende under en längre period ska biståndsbedömaren kontakta den enskilde för att följa upp hur insatserna fungerar. Uppföljningar ska ske minst en gång varje år.

Utförarnas dokumentation och den enskildes genomförandeplan är till hjälp vid uppföljningar av pågående insatser och omprövningar av beslut.

16.3 Bevakning

Vid varje beslut ska ett datum anges då ärendet ska bevakas (så kallat bevakningsdatum), både för ärenden som är tidsbegränsade, ex växelvård 6 månader, och tills vidare. För att underlätta arbetet är det bra om samtliga ärenden för en person har samma bevakningsdatum, även om beslutsdatumen kan vara olika.

För att ha god rättssäkerhet för brukaren och en god framförhållning/planering för handläggaren är det viktigt att bevakningsdatum anges en månad innan ett beslut upphör. Bevakningsdatum bör inte anges under semesterperioder (sommar och jul) annat än i undantagsfall. För ärenden från vårdplaneringsteamet bör bevakningsdatum vara samma datum som beslutsdatum.

17. Kontroll

17.1 Kontroll av om beslutade insatser är verkställda

Kvalitetskontroll sker kontinuerligt under året om beslutade insatser är verkställda eller inte. En hemtjänstenhets vårdtagare kontaktas via brev om de samtycker till att få ett besök för att besvara en enkät om de får de beslutade insatser som de är beviljade. Resultatet delges enhetschef för aktuell utförare och verksamhetschef. Resultatet delges även förvaltningschef och äldrenämnd.

18. Domar

Domstolens prövning kan leda till en dom som innebär att nämndens beslut står fast eller ändras. Nämnden måste då verkställa domen. Domstolen kan också upphäva nämndens beslut utan att ersätta den med ett nytt beslut. I dessa fall återförvisas ärendet till nämnden för ny handläggning.

Har utslaget gått nämnden emot tar förvaltningschef, efter information från biståndsenhetens chef, ställning till om domen ska överklagas till högre instans.

Ett beslut av nämnden överklagas i Förvaltningsrätten och en dom i Förvaltningsrätten överklagas i Kammarrätten.

19. Förvaring av handlingar

19.1 Gällande bestämmelser

Enligt Socialstyrelsens allmänna råd bör handlingar som rör enskilda hållas samman i en personakt. Handlingar som hör till enskildas personakter inom den verksamhet som bedrivs av kommunen behöver inte diarieföras (5 § sekretessförordningen).

Av 11 kap. 5 § andra stycket SoL följer att handlingar som rör enskildas personliga förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

19.2 Tillvägagångssätt

Personer som har eller har haft någon insats från äldreomsorgen ska ha en personakt där eventuella handlingar förvaras. Personakter förvaras i låst aktskåp hos respektive enhetschef.

Personakter på personer som flyttat till särskilt boende följer personen och förvaras i låst aktskåp på det aktuella boendet.

19.3 Kronologiska pärmar

Om personakt saknas och ej heller bör läggas upp på grund av att utredning inte inleds, måste handlingen diarieföras. Detta görs genom att sätta handlingen i kronologisk ordning i en pärm. Varje handling som tillförs sådan pärm behöver inte diarieföras. Det räcker om varje pärm årligen diarieförs, samt att pärmen har ett försättsblad där tillkommande handlingar antecknas genom angivande av ankomstdatum och typ av handling. Dessa så kallade kronologiska pärmar förvaras i låst aktskåp.

Det bör särskilt observeras att innehållet i en kronologisk pärm inte får sorteras per namn eller personnummer. Det blir i sådant fall ett otillåtet sammanställnings-register. Gallringstiden för kronologiska pärmar är fem år.

20. Kvalitetsutveckling

I Biståndsenhetens uppdrag står bland annat; ”Ständigt effektivisera, kompetensutveckla och kvalitetsutveckla enhetens verksamhet samt vara delaktig i förvaltningsövergripande utvecklingsarbete”.

Kvalitetsutveckling av handläggning och dokumentation av ärenden inom socialtjänsten kan ske genom följande metoder/modeller. Vilken metod/modell som används beror på behov vid det aktuella tillfället.

- Kollegiegranskning: Kvalitetsgranskning av dokumentation, internt och externt tillsammans med andra kommuner. Till hjälp i arbetet används en granskningsnyckel Bilaga. Granskningsnyckel
- Årlig aktgranskning: Fem ärenden per handläggare kvalitetsgranskas utifrån en granskningsmall och resultatet jämförs med tidigare års resultat. De kriterier som får sämst resultat arbetas det med under året för att höja kvalitén i dokumentationen.
- Omvärldsbevakning: nätverk tillsammans med andra kommuner och följa utvecklingen via konferenser, litteratur, internet och övrig media.

Äldreförvaltningen
Britt-Marie Karlsson,
Kvalitetsutvecklare

Arbetsgrupp: 2012-12-03
Helen Ahlberg VC, Eva Hammarström, Gunilla Jönsson, Elisabeth Hjelm, Helena Rigbo,
Carina Rosenquist
Arbetsgrupp 2013-12-12
Elisabeth Hjelm, Helena Rigbo

Granskningsnyckel

Granskningsnyckeln kan användas av handläggaren i egen granskning/utvärdering, i kollegial granskning/utvärdering och i intern revision av nämnd eller tjänsteman.

1. Framgår det vem som gjort ansökan?

ja nej

2. Framgår det när ansökan inkom?

ja nej

3. Framgår det tydligt vad ansökan avser?

ja nej

Kommentar:.....

4. Finns noterat vem som initierat ärendet?

ja nej

5. Framgår det varför den enskilde har ett ombud?

ja nej ej aktuellt

6. Framgår det vem som har lämnat uppgifter till utredningen?

ja nej

7. Finns anteckning om att andra får kontaktas i utredningen (samtycke)?

ja nej ej aktuellt

8. Är den aktuella situationen beskriven?

ja nej

9. Finns tidigare insatser beskrivna?

ja nej

10. Finns beskrivning över den enskildes sociala nätverk?

ja nej

11. Framgår nuvarande hälsotillstånd och funktionsförmåga?

ja nej

12. Framgår det om samverkan har skett med hälso- och sjukvårdspersonal?

ja nej

13. Finns orsaken till ärendets uppkomst dokumenterat?

ja nej

14. Är innehållet skrivet på ett sådant sätt att den enskilde lätt kan läsa och förstå?

ja nej

15. Är utredningen objektiv? (värderingsfri)

ja nej

16. Är innehållet i utredningen relevant till vad ansökan gäller?

ja nej

Kommentar:.....

17. Framgår den enskildes egna resurser?

ja nej

18. Framgår det vilka behov som inte kan tillgodoses av den enskilde själv eller på annat sätt?

ja nej

19. Framgår målet med insatsen till den enskilde?

ja nej

20. Är den enskilde genom insatsen tillförsäkrad en skälig levnadsnivå?

ja nej

21. Är bedömningen motiverad?

ja nej

22. Finns angivet att utredningen och förslag till beslut har kommunicerats med den enskilde?

ja nej ej aktuellt

Kommentar:.....

23. Framgår det vilket beslut som fattats?

ja nej

24. Överensstämmer beslutet med ansökan?

ja nej

25. Framgår det vilket lagrum beslutet grundats på?

ja nej

26. Finns beslutsdatum angivet?

ja nej

27. Finns datum för vilken period beslutet gäller angivet?

ja nej

28. Framgår det hur sökanden har underrättats om beslutet?

ja nej

29. Finns det noterat att skriftlig besvärshänvisning är lämnad?

ja nej ej aktuellt

30. Finns det noterat att muntlig information lämnats om rätten att överklaga?

ja nej ej aktuellt

Kommentar:.....

Övriga kommentarer:.....

.....

.....