

Handbok för verkställighet enligt socialtjänstlagen

Vård och omsorg



Varför behövs social dokumentation?

Det är ett lagstadgat krav att man ska dokumentera. Vi har sammanfattat några av de skäl som anges i lagstiftningen och som är väsentliga att känna till i verksamheten.

- För rättssäkerheten, så att den enskilde ska ha möjlighet till insyn i sitt ärende samt för att den enskilde ska få de insatser han/hon har beviljats.
- För att få underlag för planering av vård- och omsorgsinsatser.
- För att personalen ska kunna visa att arbetet har utförts, på vilket sätt och med vilket resultat för den enskilde.
- För att uppföljning och omprövning i ärendet ska vara möjlig
- För att utveckla och säkerställa kvalitet i omsorgsarbetet gentemot den enskilde samt för verksamhetsplanering och statistik
- För de anställdas rättssäkerhet i samband med klagomål och anmälningar och för att möjliggöra insyn och tillsyn från till exempel Socialstyrelsen, nämnder och JO.¹

¹Socialstyrelsen. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. 2008:42ff

Krav på dokumentation

Det finns beskrivet hur man *ska* dokumentera. Bestämmelserna finns både i lagtext och i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

I Förvaltningslagen finns allmänna förvaltningsrättsliga regler som syftar till att stärka rättssäkerheten vilket bland annat innebär att all dokumentation ska skrivas på ett så lättbegripligt sätt som möjligt.² Använd förkortningar och uttryck som finns med i svenska akademins ordlista, interna förkortningar och begrepp ska ej finnas med i dokumentationen.

I socialtjänstlagen finns preciserade bestämmelser om hur dokumentationen ska vara utformad.



² Förvaltningslagen (1986:223): 7 §

Aktuell lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd:

- Socialtjänstlagen, 11 kap. 5-6 §§, 12 kap. 1 §, 7 kap. 3-4 §§ gäller externa utförare. 14 kap. 2 § gäller för samtliga utförare.
- SOSFS 2006:5 Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS.
- SOSFS 2006:11, Föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet inom SoL, LVU, LVM och LSS.

SoL 11 Kap. Handläggning av ärenden

5 § *Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.*

Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Det är den här paragrafen som stödjer att en genomförandeplan ska utformas utifrån biståndsbeslutet.³ Likaså behöver man föra daganteckningar som påvisar åtgärder och om brukaren, av något skäl, tackar nej. All dokumentation ska skrivas i verksamhetssystemet.

”Åtgärder som vidtas” kan vara:

- Erbjudande om insatser, som den enskilde avböjer
- När sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast kontaktas
- Utförarens kontakter av vikt med anhörig eller god man

”Faktiska omständigheter” kan vara:

- Det som avviker från uppgjord planering och varför.
Kontakter med vårdcentral, inläggning på sjukhus etc.

”Händelser av betydelse” kan vara:

- Den enskildes upplevelser
- Förändringar i hälsotillstånd
- Utflykter och besök hos släktingar
- Klagomål/synpunkter

³ SOSFS 2006:5 s.9f

SoL 11 kap. Handläggning av ärenden

6 § *Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig skall detta antecknas.*

Dokumentation ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Vi behöver alltid reflektera över om det man skriver faktiskt berör den enskilde.

Står det **tillräckligt** med information för att man ska begripa händelseförlopp? Det vill säga har man dokumenterat situation/händelse, åtgärd och resultat.

Informationen ska vara **väsentlig**, vilket innebär att den inte ska vara onödigt detaljerad. Ett konkret exempel är att dokumentation inte ska innehålla dagliga rutiner eller vara informationsöverföring mellan personal. Fundera över om det som skrivs om brukaren är väsentligt eller är det information som hör hemma någon annanstans, till exempel ett arbetsmiljöproblem.

All information ska vara **korrekt**, vilket innebär krav på respekt för den enskildes integritet, att anteckningarna ska vara sakliga och inte innehålla ovidkommande omdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär. Andra personer bör enbart nämnas i anteckningarna om det har betydelse för förståelsen av den enskildes situation.⁴

12 kap. Behandling av uppgifter

1 § *Anteckningar och andra uppgifter i en personakt hos socialnämnden som tillhör en sådan sammanställning av uppgifter som avses i lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten skall gallras fem år efter det att sista anteckningen gjordes i akten. Uppgifterna skall dock inte gallras så länge uppgifter om samma person inte har gallrats av nämnden enligt andra stycket.*

Uppgifter i en sammanställning som avses i lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten skall gallras fem år efter det att de förhållanden som uppgifterna avser har upphört.

Gallringen skall vara avslutad senast kalenderåret efter det att gallringsskyldigheten inträdde. Lag (2003:135).

⁴ Länsstyrelsen Kronbergs län 1999:17

SoL 7 kap. Föreskrifter om enskild verksamhet och anmälningsplikt

3 § Bestämmelserna i 11 kap. 5 och 6 §§ gäller i tillämpliga delar i enskild verksamhet som står under Socialstyrelsens tillsyn enligt denna lag. Anteckningar och andra uppgifter i en personakt som tillhör en sammanställning av uppgifter som avses i lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten ska bevaras och därefter gallras två år efter det att den sista anteckningen gjordes i akten. Uppgifterna ska dock inte gallras så länge uppgifter om samma person inte har gallrats enligt andra stycket.

Uppgifter i en sammanställning som avses i lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten ska gallras två år efter det att de förhållanden som uppgifterna avser har upphört.

Gallringen ska vara avslutad senast kalenderåret efter det att gallringskyldigheten inträdde.

Den socialnämnd som beslutat om en insats som genomförs i en enskild verksamhet får träffa avtal med den som bedriver verksamheten om att handlingar ska överlämnas till nämnden när gallringskyldigheten inträder. Detta gäller dock inte sådana handlingar som avses i 3 a §. Lag (2009:596).

7 kap. Föreskrifter om enskild verksamhet och anmälningsplikt

4 § En handling i en personakt i enskild verksamhet som står under Socialstyrelsens tillsyn enligt denna lag ska, om det begärs av den som akten rör, så snart som möjligt tillhandahållas denne för läsning eller avskrivning på stället eller i avskrift eller kopia, om inte annat följer av 15 kap. 1 §⁵.

En fråga om utlämnande enligt första stycket prövas av den som ansvarar för personakten. Anser denne att personakten eller någon del av den inte bör lämnas ut ska han eller hon genast med eget yttrande överlämna frågan till Socialstyrelsen för prövning. Lag (2009:596).

⁵ SoL 15 kap.1 § Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som avser insatser enligt denna lag får inte obehörigen röja vad han eller hon därvid har fått veta om enskildas personliga förhållanden.

SoL 14 kap. Anmälan om missförhållanden

2 § Var och en som är verksam inom omsorger om äldre personer eller personer med funktionshinder skall vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omsorgerna om någon enskild skall genast anmäla detta till socialnämnden. Om inte missförhållandet avhjälpas utan dröjsmål, skall nämnden anmäla förhållandet till tillsynsmyndigheten. Anmälningsskyldigheten gäller också den som handlägger ärenden enligt denna lag.

Första stycket gäller även inom motsvarande yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. Anmälan skall göras till den som är ansvarig för verksamheten. Den ansvarige är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet eller anmäla detta till tillsynsmyndigheten. Lag (2005:126).



Vem har ansvar för dokumentationen och vem skriver?

Nämndens ansvar

I Socialtjänstlagen anges inte vilken yrkeskategori som har ansvar för social dokumentation i verkställigheten. Det är den beslutande nämnden som har det yttersta ansvaret för social dokumentation.⁶ Det är dock upp till respektive nämnd hur man vill delegera uppgiften.

Enhetschefens ansvar

I Örebro kommun ansvarar enhetschefen för att all personal har kunskap och följer de lagar, riktlinjer och rutiner som gäller för social dokumentation och att det finns tid avsatt för det. Enhetschefen har även ett uppföljningsansvar, att säkerställa att dokumentationen förs på ett tillfredställande sätt.

Omvårdnadspersonalens ansvar

Omvårdnadspersonalen ansvarar för att åtgärderna dokumentera som vidtas, faktiska omständigheter och händelser av betydelse löpande i daganteckningar i verksamhetssystemet.

Kontaktpersonens ansvar

Som kontaktperson har man ett särskilt ansvar i den individuella vård- och omsorgsplaneringen. Kontaktpersonen ansvarar för att genomföra introduktionssamtal, planeringssamtal och uppföljningssamtal samt att upprätta genomförandeplan och levnadsberättelse.

Brukarens ansvar

Ibland önskar närstående att det upprättas kontaktböcker eller likvärdigt material som förvaras i hemmet där personal och närstående kommunicerar med varandra.

Den här typen av material är ingen social dokumentation som verksamheten ansvarar för utan det ska betraktas som ett kommunikationsstöd. Kontaktböcker får endast förekomma om den enskilde ger sitt samtycke och förstår innebörden av det.⁷

Det är brukaren som ansvarar för anteckningarna och beslutar över hur de ska förvaras, vem som har tillgång till dem och hur och när de ska förstöras.⁸

⁶ Socialstyrelsen. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. 2008:166

⁷ Socialstyrelsen. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. 2008:179

⁸ *ibid*

Individuell vård- och omsorgsplanering

Syftet med en individuell vård- och omsorgsplanering är att tillsammans med brukaren och med närstående, om så önskas, planera för hur hjälpen ska genomföras. Brukarens inflytande och delaktighet är centralt i detta sammanhang. Den individuella vård- och omsorgsplaneringen resulterar i två dokument. Den första delen är ett planeringsdokument – en genomförandeplan. Den andra delen är brukarens levnadsberättelse.

En individuell vård- och omsorgsplanering är en pågående process som består av tre samtal.

- * Introduktionssamtal - en gång per brukare
- * Planeringssamtal - vid nya beslut/vid stora förändringar
- * Uppföljningssamtal - regelbundet var tredje månad/oftare vid behov

Kontaktmannaskap

Att en kontaktperson utses omgående är en förutsättning för att arbetet med individuell vård och omsorgsplanering ska fungera. Kontaktpersonen är den person som håller i de tre olika samtalen. För att skapa en god relation till brukaren och kunna genomföra samtalen krävs att kontaktpersonen besöker brukaren med en viss kontinuitet.

Läs gärna igenom samtalsguiden ”*Tips och stöd inför samtalen*”, där beskrivs hela kontaktpersonens uppdrag.

Introduktionssamtalet

Introduktionssamtalet genomförs omgående och brukaren och kontaktpersonen gör gemensamt en preliminär planering av hjälpen, utifrån biståndshandläggarens behovsbedömning och det mål som brukaren kommit överens om tillsammans med biståndshandläggaren. Planeringen ska beskriva på vilket sätt brukaren ska få hjälp, hur och när det ska utföras och av vem.

Planeringssamtalet

Planeringssamtalet ska genomföras senast 30 dagar efter introduktionssamtalet. Kontaktpersonen och brukaren följer då upp hur de planerade insatserna fungerat och gör de justeringar som behövs, utifrån behovsbeskrivning och målsättning. Vidare arbetar de gemensamt fram delmål utifrån biståndshandläggarens mål och behovsbeskrivning. Finns mål uppsatta från arbetsterapeut eller sjuksköterska så kan också dessa lämpligtvis tas med här.

Genomförandeplan

Genomförandeplanen ska upprättas i samband med planeringssamtalet. Dock senast 30 dagar efter beslut.

Målet hämtas från biståndshandläggarens utredning. Finns det ett omvårdnads mål eller ett rehabiliteringsmål kan det med fördel läggas in i genomförandeplanen.

Kontaktpersonen ska tillsammans med brukaren arbeta med delmål. Ett delmål kan vara en praktisk insats eller ett förhållningssätt där man stödjer, motiverar, tränar, lär, uppmuntrar, etc.

Vidare ska en genomförandeplan beskriva:

Vad – ska utföras

När – det ska utföras

Hur – det ska utföras

Vem – som ska utföra

När planen är färdig ska en kopia skrivas ut och brukaren samt kontaktpersonen ska signera planen för att bekräfta att man är överens om planen. Det påskrivna exemplaret behåller brukaren. Kontaktpersonen exemplar finns i docit.

Biståndshandläggare kommer att göra en uppföljning 40 dagar efter fattat beslut. Det innebär att handläggaren granskar att alla relevanta delar finns med i genomförandeplanen samt tar en kontakt med brukaren och frågar om brukaren upplever att den får den hjälp som man är i behov av.

Det är möjligt att göra små korrigeringar i genomförandeplanen, förutsatt att man inte tar bort någon information. Sätt ett avslutningsdatum på de insatser som inte längre är aktuella. Likaså sätter man ett startdatum om det läggs till en ny insats. Vid flera förändringar eller stora förändringar skall en ny plan upprättas.⁹

Levnadsberättelse

Syftet med en levnadsberättelse är att lära känna brukaren för att kunna ge stöd och hjälp på bästa sätt. Brukaren avgör vad den tycker är viktigt att dela med sig av. Frågorna i guiden är en vägledning för vad kontaktpersonen kan ställa frågor om.

Uppföljningssamtalet

Uppföljningssamtal ska genomföras och dokumenteras var tredje månad eller oftare om behov finns av kontaktperson. Brukaren och kontaktpersonen följer gemensamt upp hur hjälpen har fungerat.

Om en brukare inte har förmåga att delta i uppföljning på grund av kognitiv svikt eller på annat sätt är resurssvag är det särskilt viktigt att det förs sammanfattande dokumentation på observationer om vad upplevs som tillfredställande och meningsfullt och vad som inte varit framgångsrikt. Närstående och/eller ställföreträdare behöver bjudas in för uppföljning. I dessa situationer är det också särskilt viktigt att det finns en levnadsberättelse som grund för planeringen.

Uppföljning av trygghetslarm görs en gång per år. Det kan göras via telefonsamtal. Uppföljningen syftar till att göra en avstämning hur brukaren upplever att larmbesvaren har fungerat och om det är några uppgifter som ska kompletteras.

⁹ Socialstyrelsen. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. 2008:171

Vem har rätt att läsa dokumentation?

Den sociala dokumentationen ska vara tillgänglig för den personal som har rätt eller skyldighet att anteckna och/eller ta del av innehållet. Brukaren ska hållas underrättad om innehållet i dokumentationen och har rätt att ta del av innehållet. Om brukaren anser att något i dokumentationen är felaktigt ska detta antecknas i akten och dateras.

Anhöriga/närstående har rätt att ta del av dokumentationen om den anhörige eller närstående är utsedd som förvaltare eller har fullmakt.

Brukaren kan också ge sitt samtycke till att den anhörige/närstående får ta del av information och dokumentation. Detta samtycke ska dokumenteras.¹⁰

Offentlighet och sekretess

Inom socialtjänsten hanteras en mängd uppgifter som berör enskildas personliga förhållanden. Dessa uppgifter skyddas av regler om sekretess i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Med sekretess menas ett förbud att röja en uppgift, vare sig det sker muntligen, genom utlämnande av en allmän handling eller på något annat sätt.

Offentlighetsprincipen är inskriven i våra grundlagar och innebär att allmänheten har rätt att ta del av myndigheters allmänna handlingar. I principen innefattas också yttrandefriheten. Inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården m.fl. områden är dock offentlighetsprincipen starkt begränsad av sekretess.

Sekretesslagen innefattar både bestämmelser om förbud mot att lämna ut allmänna handlingar och om *tystnadsplikt* i det allmänna tjänst. Att det råder sekretess för en viss uppgift innebär därför att den inte får lämnas ut muntligt eller skriftligt. En handling med sekretessuppgift kan dock lämnas ut om sekretessuppgiften är borttagen och man hänvisat till gällande lagparagraf. Sekretess gäller för alla anställda vid en myndighet, men också för uppdragstagare, förtroendevalda och andra likställda.

Ett centralt begrepp när det gäller offentlighet och sekretess är begreppet allmän handling. En handling är en framställning i skrift eller bild, men också en upptagning som man kan läsa, avlyssna eller uppfattas med tekniska hjälpmedel. En handling är allmän om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten.¹¹

¹⁰ Bergstrand Bengt Olof, *Den nya socialtjänstlagen - uppdaterad utgåva 2009*:133ff

¹¹ Hämtat från biståndshandläggarnas handbok: Handbok för rättssäker biståndshandläggning, Örebro kommun

Arkivering

Bevarande och gallring av handlingar som tillhör en personakt regleras av föreskrifterna i 12 kap.1-2§§ SoL och den kommungemensamma arkiveringsplanen (KA) i Örebro kommun. När det gäller personakter ska vissa personakter sparas för att de ska finnas kvar till framtida forskning (så kallat urvalsbevarande). Dessa akter utgörs av de personer som är födda dag 5, 15, 25 varje månad.

Alla avslutade pappersakter, oavsett om de ska bevaras eller inte, sorteras och sparas ett år hos enhetschef. Bevarandeakterna ska rensas på gem, plastfickor, lösa lappar, kallelser till möten, faxmeddelanden och sådant som betraktas som arbetsmaterial. De akter som ska gallras/kastas behöver inte rensas. Efter ett år skickas akterna till mellanarkivet. Mellanarkiven är olika för väster och öster. Ta kontakt med respektive kontaktperson. För utförare enligt Lagen om valfrihet skickas avslutade pappersakter till Processledare för eget val som därefter skickar vidare till aktuellt mellanarkiv.

Observera att det är sekretess mellan Vård och omsorg väster respektive öster.” All information som finns i verksamhetssystemet sparas där och tas om hand för arkivering centralt. Sortera de avslutade akterna enligt *Arbetsrutiner gällande akter, social 2008-02-21*.

Observera att du inte får gallra/kasta kommunens allmänna handlingar om det inte finns ett gallringsbeslut taget av arkivmyndigheten.

Interna utförare

Kontakta alltid stadsarkivet om du är osäker på hur du ska hantera handlingarna vid arkiveringen. Kontaktuppgifter finns på Ior/Samhällsbyggnad/Kultur och medborgare/Stadsarkivet/Kontaktpersoner, arkiveringsfrågor

För att få reda på om en handling ska bevaras eller gallras så kan du söka i KA som finns på Ior. I KA finns också gallringsfristen angiven.¹²

För överföring från mellanarkivet till stadsarkivet, se rutin som finns på Ior: Samhällsbyggnad/Kultur och medborgare/Stadsarkivet

Externa utförare

Kontakta alltid stadsarkivet om du är osäker på hur du ska hantera handlingarna vid arkiveringen och om frågor finns huruvida en handling ska bevaras eller gallras. Kontakta Stadsarkivet på 019- 21 10 00.

¹² Hämtat från biståndshandläggarnas handbok: Handbok för rättssäker biståndshandläggning, Örebro kommun

Arbetsrutin för personakter (SoL) gällande akter, social 2008-02-01

Arbetsrutinen gäller för både analoga och digitala akter som interna och externa utförare har upprättat och journalfört.

Bevarande och gallringsregler för urvalsbevarande personakter, födda dag 5, 15, 25

De som är födda dag 5,15,25 bevaras för forskning. När en personakt avslutas ska det ske både i verksamhetssystemet och på pappersakten. För brukare födda dag 5, 15, som ska bevaras för forskning ska handlingarna läggas i ett fascikelomslag med påskrift med arkivbeständig penna:

Följande uppgifter ska stå på fascikelomslaget:

Örebro kommun
Vård och omsorgsnämnd öster eller väster (*skriv aktuell nämnd*)
Personakter, födda dag 5, 15, 25
Avställd år: 2005 (*Skriv aktuellt avställningsår*)
Personnummer: 1910-01-05-1111, (*Exempel*)
Namn: Andersson, Anders, (*Exempel*)

Personakterna sorteras i personnummerordning och läggs ner i arkivkartong per avställningsår. På arkivkartongen skrivs, med blyertspenna, enhet, avställningsår samt första och sista födelseåret på de akter som finns i kartongen.

Exempel:

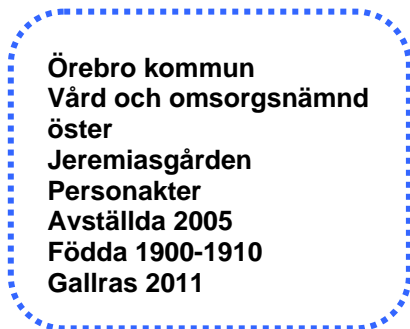
Örebro kommun
Vård och omsorgsnämnd
öster
Jeremiasgården
Personakter, 5,15,25
Avställda 2005
Födda 1900 - 1910

Avslutade personakter för verkställighet ska förvaras hos enhetschef i ett år innan akten överlämnas till mellanarkivet. Samordning av personakten sker av mellanarkivet.

Bevarande och gallringsregler för övriga personakter

Personakter för brukare födda annat datum än dag 5, 15, 25 kan förvaras i plastficka/kuvert. Anteckna avställningsåret på första bladet i personakten eller på kuvertet. Akterna sorteras i personnummerordning och läggs i lämplig kartong per avställningsår. På kartongen skrivs, enhet, avställningsår samt första och sista födelseåret på de akter som finns i kartongen samt gallringsåret.

Exempel:



Även för dessa avslutade personakter för verkställighet ska förvaring ske hos enhetschef i ett år innan akten överlämnas till mellanarkivet. Samordning av personakten sker av mellanarkivet.

Förvaring

Personakten ska följa brukaren vid flytt inom respektive driftsnämnd. Personakten kan följa med den enskilde inom till exempel Vård- och omsorgsnämnd öster. Dock finns det sekretess mellan intern verksamhet och enskild vårdgivare inom samma driftsnämnd.¹³ Handlingar som rör handläggningen förvaras hos ansvarig biståndshandläggare, social dokumentation hos enhetschef inom hemtjänst alternativt särskilt boende.

Den totala tiden för förvaring innan gallring eller för fortsatt förvaring på Stadsarkivet är fem år. När akterna skickas till mellanarkivet har dem förvarats hos chef och biståndshandläggare i ett år.

Efter sammantaget fem års förvaring överlämnar mellanarkivet personakter för personer födda dag 5, 15, 25 till Stadsarkivet.

Personakter för personer födda annat datum än dag 5, 15, 25 gallras av mellanarkivet fem år efter att akten har avslutats.

Fascikelomslag och arkivkartong ska vara godkända av Stadsarkivet. Om de finns oklarheter om arkivering kontakta Örebro Stadsarkiv 019-21 10 00.

¹³ Offentlighet och sekretesslagen (2009:400): 8 kap. 1-2 §§

Bilaga 1

Verkställighet i Örebro kommun

För att kunna arbeta med verkställighet så behöver verksamheten säkra upp med rutiner för olika delmoment.

Uppdrag

Biståndshandläggaren skickar uppdrag till enhetschef eller assistent.

- Vem tar emot uppdraget?
- Dokumentera att man tagit emot uppdrag.
- Hur lämnas uppdraget över till hemvårdsgruppen och hur tas det emot?

Kontaktperson/introduktionssamtal

- Vem ansvarar för att kontaktperson utses omgående?
- Vem ansvarar för att ett introduktionssamtal planeras in i TES?

Verkställighet

- Vem lägger in insatserna dag/kväll/natt?
- Vem lägger verkställighetsdatum för grupp omsorg och när specifika insatser påbörjas (dag/kväll/natt)?

Påbörja insatser/Avsluta insatser

- Dokumentera att insatser har påbörjats i daganteckningar under sökord *påbörjad insats*.
- Dokumentera att insatser har avslutats i daganteckningar under sökordet *avslutad insats*. Insatsen **Grupp omsorg** får endast avslutas av biståndshandläggare.

Teamträffar

- Rutin för hur teamträffar genomförs och vem som ska närvara.
- Struktur för dagordning (nya brukare, genomförda samtal, etc).

Planeringssamtal

- Rutin för hur kontaktpersonen lägger in planeringssamtalet i TES.

Uppföljningssamtal

- Rutin för hur kontaktpersonen lägger in uppföljningssamtalen i TES.

Förändringar/nya behov utanför beskriven ram/mål

- Vem kontaktar biståndshandläggare vid förändringar utanför ram/mål?

Insatser som ska utföras av annan utförare (internt)

- Rutin för hur insatser förmedlas till kväll och natt?
- Hur får ni med kväll och nattperspektivet i genomförandeplanen?

