



Handbok för rättssäker biståndshandläggning



Innehållsförteckning

Första kontakten	3
Ansökan	4
Kartläggning av den enskildes situation	5
Sammanfattning och bedömning	6
Mål	7
Beslut	8
Hantering av överklagan/avslag	9
Krav på utredningen	10
Beslutsmeddelande	11
Uppföljning/Omprövning	12
Arkivering	13
Registrering	14
Dokumentation i verksamhetssystemet	15
Offentlighet och sekretess	16
Fördjupning	17
Handläggningsprocessen	18

Bilagor; Guide för hembesök, Uppföljningsguide

Vi har gjort denna handbok:

Grundmaterial: Eva Ahlbeck, Patrik Bladh, Susanne Eklund, Annika Forsberg
Bearbetning av arbetsgrupp: Annika Forsberg, Linda Johansson, Susanne Eklund,
Jeanette Birgersson, Linda Carlsson, Ida Persson, Pernilla Magnusson, Malin
Nilsson, Marie Esplund-Lynn, Eva Lundberg.

Första kontakten

När den enskilde själv tar kontakt behöver man avgöra om det är fråga om en ansökan om hjälp eller om det är en allmän förfrågan. Om det första samtalet eller mötet med den enskilde enbart handlar om att ge information om kommunens verksamhet och möjligheter till hjälp, finns ingen dokumentationsskyldighet.

När någon annan än den enskilde tar kontakt och påtalar ett behov av hjälp sker en anmälan. En anmälan kan vara muntlig eller skriftlig. En skriftlig anmälan är en inkommen handling. En muntlig anmälan ska dokumenteras. Av dokumentationen ska det framgå vad anmälan avser, vem som har gjort anmälan (exempelvis anhörig, granne, god man) och när den gjordes. Handläggaren måste skyndsamt ta reda på om den skriftliga eller muntliga anmälan leder till en ansökan från den enskilde (dvs. göra en förhandsbedömning). Vid rambeslut: skicka broschyren *Information om biståndshandläggning* till den enskilde alternativt lämna den vid hembesöket.

Om anmälan inte leder till en ansökan, ska följande dokumenteras:

- att en utredning inte inleds
- datum för ställningstagandet
- motivering
- namn och befattning på den som utfört ställningstagandet

Finns en personakt sedan tidigare (dvs. registrering i DocIT:s SoL-del) sker dokumentationen som en daganteckning. Finns inte en personakt, dokumenteras anmälan och uppgifter enligt ovan, i en handling som sätts in i en särskild pärm för handlingar som inte har föranlett något ärende.



Ansökan

Det är viktigt att det är den enskilde själv som inkommer med en ansökan och det ska tydligt framgå vad ansökan avser. En anhörig eller närstående kan vara behjälplig och påtala behovet men det är personen själv som måste vilja ansöka om hjälp.

Om den enskilde på grund av sjukdom inte har insikt om sin situation eller saknar förmåga att själv framföra en ansökan, behövs en legal ställföreträdare i form av god man eller förvaltare. Den enskilde kan även företrädas av ett ombud genom en skriftlig fullmakt. Anhöriga eller närstående har inga rättsliga befogenheter att agera som ställföreträdare. Anmälan om god man kan bli aktuell.

Om den enskilde inte företräder sig själv eller har en legal ställföreträdare och en biståndsprövning ändå utförs, måste det framgå av dokumentationen varför handläggaren gjort avsteg från de formella reglerna och motivera valet av närstående som fått företräda den enskilde.



Kartläggning av den enskildes situation

Efter det att man mottagit en ansökan, startar kartläggningen av vem den enskilde är och vilka behov den enskilde har i den dagliga livsföringen. Kartläggningen innebär en faktainsamling och den skriftliga redovisningen ska vara saklig och får inte innehålla handläggarens egna bedömningar.

Kartläggningens omfattning beror på vad ansökan avser. Den bör alltid utgå från de fyra hörnarna:

- fysisk aktivitet
- matvanor
- meningsfullhet
- social gemenskap

Ge en kort beskrivning av den enskildes bakgrund:

- yrke
- intressen
- hälsohistoria

Beskriv den aktuella situationen:

- bostadsförhållande, närmiljö (hinder och möjligheter)
- aktiviteter, intressen
- personlig hälsa och hur vardagslivet påverkas av nuvarande hälsotillstånd, vad klarar/klarar inte personen vad gäller att sköta sin personliga omvårdnad och förflyttningar
- mental hälsa kring trygghet och säkerhet
- nätverk, anhöriga och vänskapskretsar

Kan man beskriva dessa olika delar har man fått en användbar helhetsyn av den enskildes situation inför bedömningen av hjälpbehovet.

Inhämtas uppgifter från andra krävs samtycke från den enskilde.

Viktiga frågor att ställa i samband med kartläggningen är hur det var tidigare, hur det är nu och hur den enskilde önskar att det ska vara framöver. Använd *Guide för hembesök/vårdplanering*.

Sammanfattning och bedömning

Om kartläggningen är omfattande bör en sammanfattning göras. Sammanfattningen får bara innehålla uppgifter från vad som beskrivits tidigare i den aktuella utredningen.

Bedömningen är handläggarens del i utredningen. Det är här handläggaren resonerar utifrån det material som framkommit i utredningen. Bedömningen ska ge en tydlig motivering till beslutet. I bedömningen ska det kunna utläsas om personen ”inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt”. Bedömningen ska beskriva hur den enskilde kan ”tillförsäkras en skälig levnadsnivå” och hur hjälpinsatserna ”stärker möjligheter att leva ett självständigt liv”.



Mål

Målen med ett beviljat bistånd ska beskrivas så att det är möjligt att mäta om de uppnås. När den enskilde ansöker om bistånd ska man fråga vad personen har för mål med biståndet, eller hjälpa till att utforma ett mål tillsammans med den enskilde. Beskriv detta i utredningen. Ange vilka övergripande mål du som handläggare ser med beviljad hjälp. Utgå från SoL; ”bo kvar”, ”trygga förhållanden”, ”självständigt liv”.

Målen ska vara klara och tydligt formulerade och möjliga att bryta ner i delmål då den enskilde tillsammans med kontaktpersonen genomför den individuella vårdplanen.



Beslut

Beslutet ska tydligt och lättläst beskriva vad den enskilde får/inte får för slags hjälp. Vilken paragraf beslutet grundar sig på ska framgå samt namn och titel på den person som fattat beslutet. Beslutsdatum ska tydligt framgå.

I besluten ska det framgå att en individuell genomförandeplan kommer att upprättas, där hjälpen utformas mellan den enskilde och utföraren. Det ska också framgå i beslutet att om den enskilde inte är nöjd ska hon eller han i första hand kontakta utföraren samt att den enskilde har möjlighet att vända sig till handläggaren för ny utredning om denne och utföraren inte är överens om insatsernas omfattning.

Beslutet ska fattas med förbehåll om att omprövning görs om behovet förändras. I vissa specifika fall ska beslutet tidsbegränsas (t.ex. bifall gällande tillfälligt sjukdomstillstånd, närståendeersättning).

Ett avslag skall motiveras. Motiveringen måste innehålla det som avgjort det enskilda ärendet. Man kan inte hänvisa till ”behovet kan tillgodoses på annat sätt” utan det måste framgå vad som menas med ”annat sätt”. Hänvisa till berörd lagstiftning. Vid ett avslag ska det framgå hur och var den enskilde kan överklaga beslutet. Vid ett avslag ska besvärshänvisning skickas med.

Även vid delavslag skall skäl till avslag anges. Ett delavslag kan ske i omsorgsram mot ansökta insatser eller insats som beviljas i lägre frekvens eller timmar mot det som ansökts. Ansökan på namngivet boende vid bifall om vård- och omsorgsboende är också ett delavslag och skall motiveras med att nämnden bedömt att alla vård- och omsorgsboenden i Örebro kommun tillförsäkrar den enskilde en skälig levnadsnivå.

Överklagan ska återsändas till berörd handläggare så adressen i beslutet ska vara direkt till handläggaren.



Hantering av överklagan

Vid avslag lämnas muntlig information om möjlighet att överklaga vid hembesök/kommunicering samt skriftligt med beslutsmeddelandet.

Inhibition kan göras i samband med överklagan till förvaltningsrätten. Detta innebär att verkställigheten av ett överklagat beslut skjuts upp tills domstolen fattat ett nytt beslut. Vi har skyldighet att informera om att den enskilde kan begära inhibition.

Handläggaren gör en omprövning av beslutet om det framkommer ny information i överklagan som bedöms ändra beslutet. Då utförs ett nytt beslut.

Om inget nytt tillförs i överklagan som bedöms ändra beslutet, skickas utredning, handläggarens yttrande och överklagan till förvaltningsrätten för handläggning. Det är viktigt att hantera detta skyndsamt.

Vid inkommen överklagan har handläggaren endast skyldighet att göra en prövning om den inkommit i rätt tid. Inom 3 veckor från det att den enskilde mottagit beslutet. De övriga förutsättningarna för att överklagandet skall kunna tas upp till prövning bedöms den högre instansen.

Om den enskilde behöver hjälp med att utforma överklagandet är handläggaren skyldig att hjälpa till med detta.

När handläggaren hjälper till med överklagan skall följande ingå:

- Uppgifter om den klagandes personnummer, adress och telefonnummer.
- Vilket beslut som överklagas
- Den ändring i beslutet den enskilde begär
- Ange de omständigheter den enskilde stödjer överklagandet på
- Bifoga eventuella handlingar som den enskilde anser stödjer dennes uppfattning
- Undertecknad av enskilde

Krav på utredningen

I utredningen sammanställs de uppgifter som samlats in och beskriver helhetsbilden och den nuvarande situationen kring hjälpbehovet. Den skriftliga utredningen ska vara skriven på ett lättläst språk. Undvik branschord och förkortningar. Språkråd finns www.sprakradet.se. Det finns fler länkar på IOR-information/kommunikation-språkråd-språklänkar. Om branschord eller förkortningar används, förklaras de inom parantes första gången de används.

Vad ansökan gäller och vem som ansöker skall tydligt framgå. Det är viktigt att den enskildes behov och önskemål framgår av ansökan, på det sätt som den enskilde själv uttrycker det. Det samma gäller för när och hur ansökan påbörjades. Beskriv vilken metod som används vid kartläggningen. Exempel på metoder är; hembesök, möten utanför hemmet, vårdplanering, telefonkontakter, inhämtande av skriftlig information.

Det skall framgå om samtycke inhämtats. Beskriv om kommunikering skett. Kommunikering sker vid avslag på ansökan eller om man inhämtat uppgifter från någon annan person eller myndighet. Att kommunicera innebär att låta den enskilde få ta del av inhämtade uppgifter som är av betydelse för beslutet, som den enskilde inte känner igen eller själv uppgett. Det ska tydligt framgå i utredningen vem som lämnat vilka uppgifter. Uppgiftslämnaren ska anges med fullständigt namn och titel. Den enskilde omnämns konsekvent i hela utredningen med för- och efternamn.

Utredningen ska vara relevant för det ansökan avser. Om det finns gamla utredningar kan användbar information sammanfattas. Missbruka inte funktionen ”kopiera, klistra in” från gamla utredningar, sammanfattningen ska vara relevant och aktuell för den nya utredningen.

Utredningen ska innehålla dokumentation om vilken information som lämnats. Att lämna information om handlägningsprocessen och att man har rätt att överklaga, rätt att få detaljerat beslut och att ansöka utan begränsningar är viktigt för rättsäkerheten.

Dokumentera också om du hänvisat till någon annan, t.ex. sjukgymnast, arbetsterapeut.

Beslutsmeddelande

Hela den skriftliga utredningen eller ett så kallat avslagsmeddelande ska postas hem till den enskilde. Vid vissa specifika fall kan ett enkelt beslutsmeddelande räcka, då biståndshandläggaren bedömer att den enskilde inte kan förstå den kompletta utredningen. Man bör vara återhållsam med att inte låta den enskilde ta del av beslutet. Om det råder tveksamhet om underrättelse behövs skickas eller inte ska man skicka beslutet till den enskilde.



Uppföljning / Omprövning

En omprövning kan ske via ett hembesök eller telefon med den enskilde men ska alltid dokumenteras i daganteckningar. En omprövning av beslutade insatser och målen med insatsen/insatserna ska ske kontinuerligt, minst en gång om året och skriftligen. Ska ske tidigare om målet/målen uppfyllts. Använd formulär *Uppföljning av biståndsbeslut*. Formuläret fylls i under Dokument i DocIT. Skriv även i dagboksanteckningar att uppföljning/omprövning gjorts. Meddela utföraren resultatet.

Omprövning är viktig med tanke på rättsäkerheten.



Arkivering

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.

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 handläggaren. Bevarandeaakterna 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. 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*, som finns på Ior: Social välfärd/Vård och omsorg/Arkiv. För överföring från mellanarkivet till stadsarkivet, se rutin som finns på Ior: Samhällsbyggnad/Kultur och medborgare/Stadsarkivet.

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

Registrering

Registrering är ett sätt att redovisa de ärenden som handläggs på en myndighet och därmed också ett system för att lätt kunna återsöka handlingarna. Diarieföring är en form av registrering. Registrering regleras av 5 kapitlet Offentlighets- och sekretesslagen. Utsedd registrator registrerar varje dag. I Örebro kommun har nämndsekreterarna utvalts till registratorer.

Personakterna ska inte registreras. De är undantagna från skyldigheten om registrering. Om det finns, eller ska upprättas, en personakt ska informationen tillföras personakten utan registrering. **Observera** de fall där personakt inte ska upprättas, på grund av att utredning inte inletts, förvaras handlingarna istället i en pärm. Dessa handlingar **skall** registreras.

Klagomål och synpunkter samt Lex Maria och Lex Sara ska registreras. Se rutiner på Ior.

Dokumentation i verksamhetssystemet

Skyldigheten att dokumentera regleras i socialtjänstlagen och förvaltningslagen. Den enskilde ska vara underrättad om dokumentationen och känna till att hon/han har rätt att ta del av den.

En personakt kan vara förd i pappersform eller i digital form, t.ex. verksamhetssystemet DocIT. Det ska tydligt framgå i den digitala akten, i daganteckningen, om något tillförs pappersakten.

Handläggaren dokumenterar löpande i daganteckningar om vad som pågår i ärendet. Här ska man kunna följa möten och kontakter under utredningen. Om den enskilde anser att någon uppgift är felaktig ska det dokumenteras. Varje dokumentation avslutas med namn och tjänstetitel.

Om anteckningar förs på lösa papperslappar, som stöd för minnet, ska de lösa lapparna inte tillföras pappersakten. Handläggaren har skyldighet att omgående föra in informationen i den digitala akten och därefter omgående rensa bort de lösa papperslapparna.

Om en annan kommun begär ett underlag för beslut krävs först ett samtycke från personen det berör eftersom det är sekretess mellan kommunerna. Underlaget skrivs sedan i ett worddokument som sparas under *dokument* i DocIT. Ta stöd av rubrikerna i ärendebladet. Notera även i daganteckningen att detta är gjort.

Informationen i verksamhetssystemet DocIt tas om hand för arkivering centralt. Avslutade akter registreras på Distrikt: *Avslutade* i DocIT när alla inblandade professioner avslutat sina beslut. Det är viktigt att ärendena inte ligger kvar oavslutade, så påminn övriga inblandade att avsluta sina beslut.

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 allmännas 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 uppfatta med tekniska hjälpmedel. En handling är allmän om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten.

Fördjupning

Socialtjänstlagen (2001:453)

Ramlag som reglerar den enskildes rätt till bistånd. Den paragraf vi fattar beslut efter är 4 kapitlet 1§.

Förvaltningslagen (1986:223)

Reglerar framförallt den enskildes rättsäkerhet i kontakter med myndigheter. Lagen är underordnad i förhållande till andra lagar.

Offentlighet- och sekretesslagen (2009:400)

Reglerar hur vi hanterar den information vi får ta del av om den enskilde.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2006:5)

Ger oss bindande regler.

Socialstyrelsens författningssamling

Reglerar vår anmälningsplikt till andra myndigheter.

Föräldrabalken (1949:381)

Reglerar rätten till god man och förvaltare.

Den kommungemensamma arkiveringsplanen

Reglerar Örebro kommuns bevarande och gallring av allmänna handlingar, fastställd av kommunstyrelsen, reviderad av stadsarkivet.

Dunér & Nordström (2003): *Dilemman i biståndshandläggarens yrkesutövning.*

Fahlberg, Julin, Rundqvist (2006): *Lagtexter för socialtjänsten.*

Lindelöf & Rönnbäck (2007): *Biståndshandläggning och handlingsutrymme- från ansökan till beslut i äldreomsorgen.*

Lindelöf & Rönnbäck (2004): *Att fördela bistånd. Om handläggningsprocessen inom äldreomsorgen.*

Mellström (2006): *Dokumentation och rättssäkerhet inom äldreomsorgen*

Socialstyrelsen (2008) : *Handläggning och dokumentation inom socialtjänstlagen.*

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförandet av insatser enligt SoL, LVU, LVM, och LSS. (2006): SOSFS 2006:5.

Westlund, Skriftserien Fokus Kalmar län nr 2005:2; *Handläggarens hembesök – samtal om samtal.*

Örebro kommuns riktlinje (2002). *Riktlinjer för kommunens resurser inom vård och omsorg enligt SoL och HSL.*

Bilagor

Guide för hembesök/vårdplanering

Uppföljningsguide

Handläggningsprocessen

