



ÖREBRO

Reviderad : 2011-05-30

Riktlinjer för dokumentation av servicetjänster



ÖREBRO

1. Syfte med dokumentation vid genomförande av insats

Dokumentationen är viktig för att brukaren skall kunna få kontinuitet vad gäller beslutade och överenskomna insatser.

- att garantera brukaren rättsäkerhet
- ett arbetsredskap för den individuella planeringen och insatsen.
- uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring
- kunskapsutveckling

2. Dokumentation för service enligt lagen om kommunal befogenhet (8-timmar)

Örebro kommun har krav på att service enligt lagen om kommunal befogenhet ska dokumenteras.

Dokument för service enligt lagen om kommunal befogenhet.

- Individuell genomförandeplan (kopia till brukaren)
- (Brukarnöjdhet (kopia till brukaren))

Utifrån beställningen gör kontaktpersonen upp en genomförandeplan, med datum för uppföljning, i överenskommelse med brukaren. Genomförandeplanen utgår från beställningen och beskriver mer i detalj hur servicen ska genomföras.

Syftet med en genomförandeplan är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet, vem som ska göra vad, när och hur, utifrån brukarens önskemål.

Av genomförandeplanen bör bl.a. framgå;

- om det ingår flera delar i servicen och i så fall vilka
- eventuellt vilka önskemål som gäller för servicen eller delar av den
- när och hur servicen eller delar av den ska genomföras
- på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planeringen

Genomförandeplanen följs upp tillsammans med brukaren med jämna mellanrum av kontaktpersonen. När önskemålen kring servicen revideras skrivs en ny genomförandeplan. Genomförandeplanen skall arkiveras.

På brukarnöjdhetsblanketten ska det framgå vilka kriterier som brukaren anser vara viktiga för en god kvalitet på servicetjänsten. Dessa kriterier ska utvärderas regelbundet. Vid enstaka tjänst ska utvärderingen ske i anslutning till avslutad tjänst.



ÖREBRO

3. Dokumentation för biståndsbeviljad service

Skyldighet att dokumentera enligt socialtjänstlagen (SoL) gäller för handläggning av individuella ärenden men också för **genomförandet** av individuellt behovsprövade serviceinsatser (2001:453 kapitel 11 § 5).

Dokument för biståndsbeviljad service

- Ankomstsamtal/planeringssamtal (kan göras samtidigt)
- Individuell genomförandeplan (kopia till brukaren)
- Brukarnöjdhet (kopia till brukaren)
- Daganteckningar

Utifrån biståndsbeslutet skriver kontaktpersonen en genomförandeplan, med datum för uppföljning, tillsammans med brukaren. Genomförandeplanen utgår från beställningen och beskriver mer i detalj hur insatsen ska genomföras.

Syftet med en genomförandeplan är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet, vem som ska göra vad, när och hur.

Av genomförandeplanen bör bl.a. framgå:

- om det ingår flera delar i insatsen och i så fall vilka
- vilka önskemål som gäller för insatsen eller delar av den
- när och hur insatsen eller delar av den ska genomföras
- på vilket sätt den brukaren har utövat inflytande över planeringen

Genomförandeplanen följs upp tillsammans med brukaren med jämna mellanrum av kontaktpersonalen. Ändringar skall dateras alternativt ny plan skall skrivas. Genomförandeplanen skall arkiveras.

På brukarnöjdhetsblanketten ska det framgå vilka kriterier som brukaren anser vara viktiga för en god kvalitet på servicetjänsten. Dessa kriterier ska utvärderas regelbundet. Vid enstaka tjänst ska utvärderingen ske i anslutning till avslutad tjänst.

4. Dokumentationsansvarig

Den verksamhetsansvarige, hos det företag som genomför insatsen, har ansvaret för att dokumentationen genomförs. När en beslutad insats genomförs av en underleverantör ansvarar ändå den verksamhetsansvarige hos huvudföretaget för att dokumentationen utförs.

I SoL regleras inte vem – yrkeskategori eller befattningshavare – som är skyldig att dokumentera genomförandet av insatser.



ÖREBRO

5. Dokumentationens, journalanteckningarnas, innehåll

Med dokumentation enligt SoL menas utredningar och anteckningar (journalanteckningar, genomförandeplan, beställningar/avbeställningar m.m.) som är knutna till den enskilde.

Endast händelser av betydelse för genomförandet av beslutade insatser ska dokumenteras i journalanteckningarna.

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras skall dokumenteras i en genomförandeplan.

En beställd/beviljad insats som inte utförs skall dokumenteras. I dokumentationen ska det framgå om en insats är avböjd och även varför den avböjdes.

Om extra insatser utförts ska även de dokumenteras och anledningen till det utökade insatsbehovet.

Anteckningarna i den sociala journalen skall

- vara kortfattade men innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter
- vara väl strukturerade och tydligt utformade
- källanvisa så det framgår var uppgifterna kommer ifrån
- vara objektiv och sakligt grundat på ett korrekt underlag med respekt för den brukarens integritet
- inte innehålla nedsättande värdeomdömen
- inte innehålla uppgifter om tredje person om det inte är nödvändigt för ärendet.

Det ska framgå vem som gjort anteckningen och när (år, månad och dag).

Anteckningen ska signeras och det ska framgå vem signaturen tillhör (lista på signaturförtydligande skall finnas i journalanteckningarna).

Uppgifter i journalanteckningar får inte utplånas eller göras oläslig.

Vid rättelse av felaktig uppgift skall anges när rättelse har skett och vem som gjort anteckningen.

6. Dokumentationens form och förvaring

Dokumentationen skall innehålla följande:

- uppdrag och beställning från Servicetorget
- daganteckningar
- genomförandeplan/genomförandeplan
- ev. signeringslistor på de som skriver i anteckningarna

Denna dokumentation bör hållas samman i en personakt i form av mappar men kan även förvaras i pärmar. Detta under förutsättning att anteckningarna förs separat för varje enskild individ.

Handlingar som upprättas eller kommer in till verksamheten måste förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till dem (11 kap 5 § SoL).

Anteckningar som innehåller integritetskänsliga uppgifter får inte ligga framme i personallokaler eller i andra utrymmen.



ÖREBRO

7. Brukarens insyn i dokumentationen

Brukaren har rätt att ta del av de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne (11 kap 6 § SoL).

Det är enhetschefen eller motsvarande chef som beslutar om brukaren eller annan får ta del av de uppgifter som står i journalanteckningarna enligt SoL.

8. Sekretess

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgifter om brukarens personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att brukaren eller någon närstående lider men (Sekretesslagen 7 kap.4 §). Det är endast den person som uppgifterna rör som får läsa de uppgifter som finns om honom/henne.

Undantag gäller för om samtycke lämnats av den som uppgifterna rör. Samtycket skall vara skriftligt och undertecknat av brukaren.

Sekretessen gäller även gentemot närstående t.ex. maka/make, sambo och andra anhöriga.

Sekretessen gäller även mellan personal om inte uppgifterna är nödvändiga för att kunna fullfölja verksamheten.

9. Avslutad insats

När insatserna avslutats dvs. insatserna upphör, brukaren flyttar eller avlider arkiveras dokumentationen enligt SoL, ansvarig enhetschef ansvarar för arkiveringen av akterna. När serviceföretaget avslutar sitt uppdrag skall arkiverade akter skickas till Örebro kommun. Kontakta samordnaren för Eget val för adress dit distributionen av akterna ska ske.