

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

**Revisionsrapport**

**Granskning av  
Biståndsbedömningen inom  
äldreomsorgen**

**Mora kommun**

December 2007

Karin Bohlin

<b>1. SAMMANFATTNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. BAKGRUND .....</b>	<b>5</b>
<b>3. REVISIONSFRÅGA.....</b>	<b>6</b>
3.1 REVISIONSMETOD OCH AVGRÄNSNINGAR.....	6
<b>4. ORGANISATION .....</b>	<b>6</b>
4.1 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	7
<b>5. STYRDOKUMENT, RIKTLINJER OCH RUTINER .....</b>	<b>8</b>
5.1 MORA KOMMUN, ÄLDREOMSORGSPLAN 2006 – 2010 .....	8
5.2 RIKTLINJER FÖR BISTÅNDSBEDÖMNING INOM ÄLDRE- OCH HANDIKAPPOMSORGEN ENLIGT SOCIALTJÄNSTLAGEN (SOL).....	8
5.3 HANDLÄGGNING AV SERVICEAVTAL .....	9
5.4 HANDLÄGGNING AV ÄRENDE – SOL .....	9
5.5 RIKTLINJERNAS OMFATTNING .....	10
5.6 MORA KOMMUNS RIKTLINJER FÖR VERKSTÄLLIGHETEN AV FATTADE BESLUT ENLIGT SOCIALTJÄNSTLAGEN (SOL) OCH GENOM UPPRÄTTANDE AV SERVICEAVTAL .....	12
5.7 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	13
<b>6. DOKUMENTATION.....</b>	<b>13</b>
6.1 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	14
<b>7. ENHETLIGHET I BEDÖMNING MELLAN BISTÅNDSHANDLÄGGARNA .....</b>	<b>15</b>
7.1 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	16
<b>8. SERVICEAVTAL .....</b>	<b>16</b>
8.1 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	17
<b>9. NÄMNDENS UPPFÖLJNING AV VERKSAMHET .....</b>	<b>17</b>
9.1 IAKTTAGELSER OCH BEDÖMNING .....	17

## 1. Sammanfattning

Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mora kommun genomfört en granskning av biståndsbedömning inom äldreomsorgen. Syftet med granskningen är att undersöka hur Mora kommun arbetar med biståndsbedömning inom äldreomsorgen.

Granskningen har skett genom dokumentstudier och analys av styrande dokument, bland annat riktlinjer och äldreomsorgsplan. Intervjuer har gjorts med äldreomsorgschef och fyra biståndsbedömare.

Vår revisionella bedömning är att organisationen bedrivs på ett, i allt väsentligt, ändamålsenligt sätt utifrån lagstiftarens krav. Socialnämnden har upprättat riktlinjer för biståndsbedömningen. De är aktuella och granskningen visade att de är väl förankrade i verksamheten och att de efterlevs. Däremot saknas riktlinjer på hur ett överklagande skall hanteras. Detta innebär att verksamheten delvis saknar styrdokument på kriterier som anger hur handläggningen ska gå till.

I dokumentationen finns beskrivningar av den enskildes situation, hänvisningar till lagrum och biståndsbedömarna motiverar sina beslut. Däremot finns brister i utredningar som granskats. Det framgår inte alltid vilka källor som ligger till grund varifrån uppgifterna har kommit och hur den enskilde har informerats om sina rättigheter. Av dokumentationen framgår inte alltid hur handläggaren har förvissat sig om att den person som företräder den enskilde har fått detta uppdrag. Av de utredningar som granskats var behov utöver rent fysiska sällan beskriven i utredningar. Detta innebär att verksamheten inte är ändamålsenlig i detta avseende och att den interna kontrollen därmed är bristfällig.

Det saknades dokumentation avseende verkställda beslut. Dokumentation av verkställighet är viktig för att kunna följa upp beviljade insatser.

Vid granskning av upprättande av serviceavtal fanns genomförandeplan i personakten.

Det arbetssätt som biståndsbedömarna har, gör att det kan anses säkerställa att bedömningarna blir enhetliga. Vi anser dock att det går att förstärka detta ytterligare med kompetensutveckling.

Vi finner också att det finns brister i hur information överförs från biståndsbedömare och utförare. Personal inom särskilda boendeenheter har tillgång till hela personakten. Det är inte förenligt med sekretesslagen.

Nämnden följer upp verksamheten månatligt.

## *Förslag till förbättringar*

- Justera riktlinjerna hur ett överklagande skall hanteras.
- Utveckla rutiner så att handlingar som upprättas och som rör enskilda innehåller tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter.
- Utveckla rutiner så att verkställda beslut finns dokumenterade i personakten.
- Utveckla rutiner för informationsöverföring mellan biståndsbedömarna och utförarna.

## 2. Bakgrund

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mora kommun har Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers genomfört en granskning avseende biståndsbedömning. Syftet med granskningen är att undersöka hur Mora kommun arbetar med biståndsbedömningen inom äldreomsorgen

Antalet äldre ökar samtidigt som kommunens resurser totalt sett minskar. Äldre- och handikappomsorgens resurser måste därför räcka till fler. Biståndsbedömningen får därför en central roll. Det blir allt viktigare att bedömningarna är väl övervägda, rättssäkert handlagda och i enhetliga inom kommunen.

Socialtjänstlagen reglerar rätten till bistånd. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. I varje ärende ska en individuell bedömning göras. Det är den enskildes behov som ska vara utgångspunkt för insatsens utformning. Lagstiftaren lägger också stor vikt på att den enskilde ska ha möjlighet att påverka insatsens utformning. Kommunerna har möjlighet att upprätta riktlinjer som vägledning för bedömningar, men vid varje ansökningstillfälle måste en individuell bedömning göras.

Socialtjänstlagen reglerar att utredningar och beslut om insatser ska dokumenteras, likaså ska verkställigheten dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationen är främst till för att säkerställa att brukaren får den beviljade insatsen. Den är också till för att underlätta arbetet kring den enskilde, att säkerställa att informationen överförs mellan olika personalgrupper, exempelvis olika arbetslag, vid sjukdom och semester hos personalen.

Socialstyrelsen har år 2006 givit ut föreskrifter och allmänna råd avseende dokumentation och handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt bl a Socialtjänstlagen (SoL). Socialstyrelsen har i april 2006 givit ut en bok ”Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten”, som tolkar och kommenterar lagstiftning och föreskrifter och allmänna råd. Dessa berör i högsta grad denna granskning.

I SOSFS 2006:11 finns föreskrifter om att nämnden skall inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Systemet skall säkerställa att det finns rutiner för bl. a. handläggning och dokumentation av ett ärende samt rutiner för uppföljning och utvärdering av en beslutad insats. Rutinerna bör bl. a. ange när en utredning skall inledas, hur olika typer av utredningar skall genomföras, hur målen för en planerad eller beslutad insats skall formuleras, hur beslutet skall formuleras samt hur ett överklagande skall hanteras.

Då en beviljad insats ska verkställas bör en genomförandeplan upprättas. Det är en plan som har sin utgångspunkt i biståndsbeslutet och som mer detaljerat beskriver hur insatsen ska genomföras. Syftet är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats.

## 3. Revisionsfråga

Granskningens syfte är att undersöka hur Mora kommun arbetar med biståndsbedömningen inom äldreomsorgen

Granskningen kommer att omfatta följande frågeställningar:

- Finns det tydliga instruktioner för biståndsbedömning inom äldreomsorgen?
- Är de rättssäkert handlagda?
- Är biståndsbedömningarna enhetliga inom äldreomsorgen?
- Har nämnden en tillfredställande uppföljning av biståndsbedömningen?

### 3.1 Revisionsmetod och avgränsningar

Granskningen har genom intervjuer med den enhetschef som ansvarar för myndighetsgruppen och biståndsbedömarna. Tio personakter med bistånd enligt socialtjänstlagen har granskats. Därutöver har riktlinjer, styrdokument och andra för uppdraget adekvata handlingar granskats.

## 4. Organisation

Socialnämnden är ansvarig nämnd för äldreomsorgen i kommunen och verksamheten är organiserad i en socialförvaltning som leds av socialchef. Förvaltningen omfattar äldre- och handikappomsorg, individ- och familjeomsorg, färdtjänst och riksfärdtjänst.

Biståndshandläggarna och verksamheten inom äldreomsorg leds av chef för äldreomsorgen. Äldreomsorgen är indelad i 13 områden, som leds av varsin enhetschef. Myndighetsgruppen som utför biståndsbedömningen finns på socialkontoret, Dalagatan 2.

Myndighetsgruppen består idag av fyra personer varav två inom kort avslutar sina tjänster på grund av pensionsavgång. Genom nyrekrytering av två biståndshandläggare kommer myndighetsgruppen att bestå av tre heltidstjänster i början på 2008. Myndighetsgruppen handlägger ärenden enligt socialtjänstlagen som rör äldreomsorg och handikappomsorg. De handlägger också ärenden enligt lagen om Färdtjänst och Riksfärdtjänst.

Tidigare var biståndshandläggarna fler och ansvarade då för handläggning av alla SoL insatser inom äldreomsorgen. Med anledning av att enhetschefen, från och med 1 oktober 2007 ansvarar för att teckna serviceavtal till personer som är 75 år och äldre gällande

hemtjänstinsatser minskade behovet av tjänster inom myndighetsgruppen. Enligt äldreomsorgschef fattade socialnämnden beslut om serviceavtal 070207 som ger möjlighet till en förenklad handläggning av hemtjänstinsatser.

Utbildningsbakgrunden för biståndsbedömarna är högskoleutbildning i social omsorg. Vid intervjun framfördes att de saknade kompetensutveckling inom de lagstiftningar som styr arbetet.

Av intervju framgår att biståndsbedömarna tillsammans med två personal från anhörigcenter har träffar 1 gång/månaden med äldreomsorgschef. Vid dessa träffar förs samtal och handledning i allmänt hållna frågor som uppstår i arbetet.

Biståndsbedömarna har tillsammans med enhetscheferna i äldreomsorgen, arbetsplatsträffar 1 gång/månaden med äldreomsorgschefen. Dessa träffar har inriktning mot information och personalfrågor.

Biståndsbedömarna har geografiska ansvarsområden och det har nyligen startats upp team möten där biståndsbedömarna träffar personal från verksamheten inom äldreomsorgen 1 gång/veckan, syftet är att få en kontinuerlig kontakt mellan enheterna. Det sker även boende träffar 1 gång/veckan där biståndsbedömarna och boendesamordnaren planerar beviljade korttidsplatser och särskilt boende.

Vid intervju med ansvarig chef framfördes att all personal inom äldreomsorgens verksamhet har haft utbildning i ämnet gällande värdegrund, dokumentationsutbildning samt datautbildning.

## 4.1 Iakttagelser och bedömning

Biståndsbedömarnas organisationstillhörighet, är enligt vår bedömning lämplig.

I en litteraturoversikt av aktuell forskning, FoU-rapporter m.m. om handläggarnas yrkesroll skriver författarna att handläggarens roll är mycket komplex. Tyngdpunkten har kommit att hamna på administrativ skicklighet. Arbetet utförs i gränslandet mellan privatliv och offentlig verksamhet. Handläggarna befinner sig i ett slags korstryck där de utsätts för förväntningar och påtryck från alla håll. Arbetet har en inbyggd konflikt när handläggaren med knappa resurser ska fullfölja ledningens mål och tillgodose de äldres behov. Dilemmat uppstår ofta då de inte alltid går att förena hänsyn till den rättsliga regleringen och den egna organisationens regler (Norman, Eva & Schön, Per Äldrecentrum, 2005:4)

Att arbeta som biståndshandläggare inom äldreomsorgen ställer höga krav på handläggarnas kunskaper. För att kunna sätta sig in i nya arbetsområden och kunna utvecklas i takt med arbetsuppgifterna bör kompetensutveckling inom området finnas med i planeringen för denna arbetsgrupp.

## 5. Styrdokument, riktlinjer och rutiner

### 5.1 Mora kommun, äldreomsorgsplan 2006 – 2010

Planen är beslutad i socialnämnden 2005-11-16. Antagen av kommunfullmäktige 2006-02-20. Planen reviderad i enlighet med kommunfullmäktiges beslut.

Syftet med kommunens äldreomsorgsplan är att den ska utgöra ett samlat dokument som ger överblick över socialnämndens verksamhet riktad till äldre människor i kommunen. I den verksamheten ingår även hälso- och sjukvård och rehabilitering. Tillsammans med övriga kommunala styrdokument skall den, inom ramen för lagstiftningen, styra äldreomsorgens utveckling. En äldreomsorgsplan är ett led i att uppnå de mål som anges i lagstiftningen och kommunala beslut, vidare ska den relatera till den ekonomiska plan som gäller för socialförvaltningens verksamhet. Där finns grundläggande värderingar, inriktningsmål, utdrag ur socialtjänstlagen, beskrivning av nuvarande behov och verksamhet, plan för framtiden, en sammanfattande kvalitetsdeklaration samt en bilaga med taxor och avgifter.

### 5.2 Riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorgen enligt Socialtjänstlagen (SoL)

Socialnämnden i Mora kommun antog 2007-09-12, nya riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorgen enligt Socialtjänstlagen (SoL).

**Att fatta beslut enligt SoL:** Riktlinjerna syftar till ett ge likartad service till alla. De skall vara komplement till de regler som finns och vara normgivande för insatsernas utformning och omfattning. Det innebär att den enskilde kan beviljas mindre insatser än riktlinjerna anger, men även att större insatser kan beviljas. Det är dock alltid den enskildes speciella situation som skall bilda grund för alla beslut. Nämnden kan således aldrig vägra bistånd, med hänvisning till att den inte tillhandahåller insatser av en viss typ av behov, som faller inom socialtjänstens ansvarsområde. Visar utredningen att den enskilde har ett sådant behov och den inte kan tillgodoses på annat sätt så skall erforderliga insatser beviljas.

**Att handlägga serviceavtal:** Skälet till att Socialnämnden infört möjligheten att teckna serviceavtal för personer som är 75 år och äldre är att

- den enskildes självbestämmande tydliggörs
- insatsen kan ses som ett erbjudande
- enhetschefen blir mer delaktig och kan stödja personalen och ta ansvar för arbetsmiljön i den enskildes hem
- handläggningen förenklas vilket medför minskad byråkrati

## 5.3 Handläggning av serviceavtal

Enhetschefen ansvarar för att personer som är 75 år och äldre erbjuds att teckna ett serviceavtal för insatser avseende **hjälp i hemmet, matdistribution och trygghetslarm enligt gällande riktlinjer**.

I de fall den enskildes behov inte kan fastställas ska enhetschef lämna över ärendet till en biståndshandläggare som kan utreda och bedöma behovet enligt socialtjänstlagen så den enskildes rättsäkerhet bibehålls.

Enhetschefen ansvarar för att

- lägga upp ny kund
- registrera ansökan
- registrera nytt ärende
- lägga upp följdanteckningar
- registrera beslutande insats
- meddela administrationen
- skriva genomförandeplan och verkställa densamma

Ett original av serviceavtalet ska tillföras akten, en kopia av avtalet ska den enskilde och enhetschefen ha.

Genomförandeplanen ska skrivas i samverkan med den enskilde, ett exemplar av genomförandeplanen ska lämnas till den enskilde och ett till verkställande personalgrupp.

## 5.4 Handläggning av ärende – SoL

Biståndshandläggaren tar emot ansökan, utreder och bedömer behoven samt beslutar om insatser med stöd av socialtjänstlagen, dokumenterar utredningen och beslut i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och lämnar beställning till aktuell enhetschef och svarar för uppföljning av biståndsbeslut.

### Ansökan

Ansökan om bistånd inkommer från den enskilde eller laglige företrädare, såväl till hemtjänst som till särskilt boende.

Anmälan om vårdplanering tas emot från sjukhuset via datorn (Elvis)

Delger och samråder med berörda samarbetspartners, intern/extern, anhöriga/närståden, efter medgivande av den enskilde,

## Utredning

Utredningen inleds utan dröjesmål, dock senast en vecka från ansökningstid. Den enskildes situation utreds i enlighet med fastställda krav på utredningens innehåll. Information till den enskilde om rätten till bistånd, riktlinjer och taxor skall ingå. Handläggningen skall bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Det är viktigt att man här tar tillvara interna och externa resurspersoners kompetens. Ex sjuksköterska, demenssjuksköterska, sjukgymnast, arbetsterapeut. Vid behov handleder aktuell resursperson hemtjänstpersonalen under verkställighetsfasen. Behovet av stöd till anhöriga/närstående skall klargöras. Det är viktigt att man tar tillvara interna resurspersoners kompetens ex anhängigkonsulent, demenssjuksköterska.

Vad som ankommer på annan huvudman skall klargöras

## Bedömning

Den enskildes behov fastställs och vilka insatser som ska tillgodose densamme bedöms. Vilka behov som den enskilde själv kan tillgodose eller få tillgodosedda på annat sätt än genom socialtjänstens försorg tydliggörs.

## Beslut

Beslut skall formuleras på ett sådant sätt att biståndshandläggaren är förvissad om att den enskilde kan förstå innebörden. I beslutet skall framgå vad den enskilde ansökt om. Beslutet skall relateras till den enskildes ansökan. Det skall framgå vad som beviljats och vad som avslagits. Det skall framgå med vilka insatser behoven skall tillgodoses. Det skall framgå på vilka lagliga grunder beslutet fattats. Beslut om bistånd bör vara tidsbegränsad dock längst ett år. Larm och matdistribution tidsbegränsas ej.

Beslut skall delges senast dagen efter att beslut fattats. Om beslutet innebär att den enskilde helt eller delvis har fått avslag skall beslut alltid delges skriftligt.

## Intern delgivning

Delger enhetschefer om möjlighet senast dagen före insatsbehovet, delger boendesamordnaren när beslutet rör särskilt boende eller korttidsplats.

## 5.5 Riktlinjernas omfattning

### Personlig omsorg

Hjälp/stöd för att kunna äta, klä och förflytta sig, sköta personlig hygien samt insatser för att bryta isolering och känna säkerhet och trygghet i det egna hemmet. Enklare sjukvård/ behandling och läkemedelshantering, vika kan betraktas som egenvård

**Tillsyn** erbjuds de personer som inte kan använda trygghetslarm

**Trygghetslarm** erbjuds till personer som uttrycker oro och otrygghet i sin livssituation, eller av den som på grund av ålder

	eller handikapp löper större risk än andra att komma i nödsituationer och inte kan larma omgivningen genom att använda telefonen.
<b>Praktisk hjälp i hemmet</b>	Praktisk hjälp ges till hemmets skötsel- och städning, tvätt- och klädvård, inköp och ärenden samt distribution av färdiglagad mat.
<b>Kontaktperson</b>	Socialnämnden skall tillhandahålla personligt stöd för att uppnå skälig levnadsnivå. Syftet är att bryta den enskildes isolering genom kontakt, samvaro och hjälp till fritidsaktiviteter.
<b>Dagverksamhet</b>	Målet med verksamheten är en organiserad aktivitet/sysselsättning på dagtid för att bryta isolering och att den enskilde kan bibehålla fysisk och psykiska funktioner så länge det är möjligt.  Personer som åker till och från dagverksamhet kan beviljas omsorgsresor vilka endast får användas för detta ändamål.
<b>Korttidsvistelse</b>	Beslut fattas om vistelse för en period längst en månad. Inom denna tidsram skall uppföljning och ny bedömning göras. Endast i undantagsfall kan vistelse i mer än en månad beviljas. Växelvårdsplats skall erbjudas personer i ordinärt boende för avlastning av anhörig eller miljöombyte/återhämtning för den enskilde. Plats skall även erbjudas svårt sjuka som vill vistas hemma så länge som möjligt. Korttidsvistelse vid livets slut, s k palliativa platser, kan beviljas för utskriftsklara som inte kan återvända till ordinärt boende.
<b>Ordinärt boende</b>	För att få ett ordinärt boende på Noretgården, Stoltgården, Spanskgården, Hanslindan och Dalagården ska vissa kriterier vara uppfyllda. Kriterierna finns i dokumenterade i fastställda riktlinjer.
<b>Särskilt boende</b>	För att flytta till ett särskilt boende krävs ett omfattande omvårdnadsbehov som ej kan tillgodoses i det egna hemmet. Personer skall ha behov av insatser dygnet runt eller stor del av dygnet. Hjälpbehoven finns dokumenterad i fastställda riktlinjer. Så även prioriteringar vid fördelning av lägenheter.

I riktlinjerna för demensomsorgen anges att insatsen är avsedd för personer med lätt, medelsvår och svår demens. Demensförloppet beskrivs med hjälp av Bergers skattningsskala som framgår av bilaga till riktlinjerna. Det anges i riktlinjerna att insatser för personer med demenssjukdom kan beviljas insatser i form av demensvård i ordinärt boende, dagverksamhet, korttidsvistelse, demensvård i särskilt boende och gruppboende.

Det finns också anvisningar av äldreboenden med omvårdnadsinriktning för personer med högt omvårdnadsbehov, såväl dement som icke dementa. Gruppboenden kan beviljas till personer med aggressivitet eller annat svårhanterligt tillstånd.

Det anges också i riktlinjerna att ett personligt larm/nödsändare finns att tillgå till vissa dementa/psykiskt handikappade personer som riskerar att utsätta sig för fara om de lämnar bostaden på egen hand. Behöriga att fatta beslut om ett individuellt larm fattas endast av MAS eller demenssjuksköterska som samråder med enhetschef för det aktuella området

## 5.6 Mora kommuns riktlinjer för verkställigheten av fattade beslut enligt Socialtjänstlagen (SoL) och genom upprättande av serviceavtal

Enhetschefen upprättar arbetsplan och ansvarar för genomförandet av beslutade insatser. Arbetsleder personalen och ansvarar för att underrätta biståndshandläggaren vid förändringar av den enskilde vårdtagarens behov. Svarar för uppföljning av arbetsplan

Enhetschefen upprättar serviceavtal samt genomförandeplan och ansvarar för att beslutade insatser verkställs. Svarar för uppföljning av genomförandeplan.

### De kommunala riktlinjernas syfte

Riktlinjerna syftar till att ge likartad service till alla. De skall vara ett komplement till de regler som finns och vara normgivande för insatsernas utformning och omfattning

### Riktlinjernas/basnivåns omfattning

#### Personlig omvårdnad/omsorg

Hjälp/stöd för att kunna äta, klä på sig och förflytta sig, sköta personlig hygien, samt insatser för att bryta isolering och känna säkerhet och trygghet i det egna hemmet. För några av dessa insatser gäller tidsbegränsad omfattning (ex dusch/bad två ggr/v).

#### Service i hemmet

Med service menas praktisk hjälp i hemmet menas praktisk hjälp med hemmets skötsel – städning, tvätt och klädvård, hjälp med inköp och ärenden samt matdistribution.

Städning utförs var fjärde vecka av två rum och kök, badrum och hall. Viss form av lättare rengöring i hemmet kan utföras en gång i veckan eller vid behov.

I begränsad omfattning kan insatser så som vedbärning och avsopning/skottning av snö från trappa och sandning utföras.

#### Tvätt och klädvård

Byte av sänglinne samt hjälp att tvätta beviljas i normalfall varannan vecka eller vid behov.

#### Inköp/ärenden

Inköp beviljas till max två gånger/veckan

#### Matdistribution

Beviljas om den enskilde inte klarar att laga mat själv, eller kan ordna det på annat sätt.

## Anställning av anhörig/närstående

Anställning av anhörig/närstående som ej är pensionär kan ske om det finns synnerliga skäl därtill och behovet inte kan tillgodoses genom hemtjänsten.

## Ordinärt boende för äldre/handikappade

Noretgården, Stoltgården, Hansliden, Spanskgården, Dalagården

## **5.7 Iakttagelser och bedömning**

Förekomsten av styrdokument antagna av ansvarig nämnd avseende handlägningsprocessen och vad en utredning skall innehålla, finns i kommunen.

I riktlinjerna finns rutiner och riktlinjer hur ärenden skall handläggas enligt socialtjänstlagen samt hur ett serviceavtal skall handläggas. Det framgår dock inte av riktlinjerna hur ett överklagande skall hanteras. Bedömningen är därför att kommunen upprättar rutiner hur ett överklagande skall hanteras.

Kommunen har även riktlinjer för insatsernas utformning och omfattning.

Vid intervju med biståndsbedömarna framhölls att deras inriktning i arbetet är att den enskildes individuella behov är avgörande i bedömningen av insatser och att riktlinjerna endast syftar till att vara normgivande.

## **6. Dokumentation**

Socialtjänstlagen ställer höga krav på dokumentation. Dokumentation ska möjliggöra för den enskilde att få insyn i handläggningen, den ska underlätta informationsflödet mellan personal och är en förutsättning för kontinuitet i arbetet. Dessutom är det en garant för rättsäkerhet för såväl personal som brukare. Det kan också användas för att utveckla och säkerställa kvalitet i vård- och omsorgsarbetet.

Handlingarna som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter. De ska vara väl strukturerade och tydligt utformade. Det ska också framgå varifrån uppgifterna kommer, vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar, vem som har upprättat handlingarna och när det gjordes.

Enligt biståndsbedömarna ges den enskilde muntlig information som han/hon behöver för att kunna ta tillvara sina rättigheter. I granskningen av personakterna saknades dokumentationen på att den enskilde hade informerats om sina rättigheter när det gäller att ansöka om olika biståndsinsatser. Det framgick av samtliga utredningar vem som hade upprättat handlingarna däremot framgick inte alltid när utredningar inletts. Information om vem som gjort ansökan fanns inte alltid med i dokumentationen.

I ärenden inom socialtjänsten som berör vuxna människor är det den enskilde som företräder sig själv, om det inte finns någon annan person som har fått i uppdrag att företräda den enskilde. Vid ansökan om bistånd förekom att anhöriga gjort ansökan men det framgick inte någon dokumentation om laglig företrädare för den enskilde.

Granskningen visade på att det var otydligt dokumenterat vad den enskilde ursprungligen hade för önskemål.

Dokumentationen innehåller inte alltid information varifrån uppgifter i handlingarna kommer. I utredningen av den enskildes behov finns brister i dokumentationen på vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömning. Granskningen visar på att dokumentationen inte tydliggör vilka behov som den enskilde själv kan tillgodose eller få tillgodosedda på annat sätt.

De fysiska behov som den enskilde har fanns beskrivna i nästan samtliga personakter som granskats, medan det var mindre vanligt att sociala behov var beskrivna.

Vid intervju med biståndsbedömare framfördes att handläggaren vid bedömning väger in vad de kommunala riktlinjerna säger om olika hemtjänstinsatser utöver andra faktorer. Biståndsbedömarna lyfter fram att de alltid utgår från den enskildes behov och att de lämnar avslag eller delavslag på insatser som inte beviljas. Handläggarna framhöll att de vid avslagsbeslut alltid bifogade en information om hur den enskilde går tillväga för att överklaga. Av genomförd aktgranskning har det noterats att det var ytterst ovanligt att den enskilde haft någon avvikande uppfattning om den bedömning som givits.

I de granskade personakterna som rör hemtjänst hade samtliga blivit beviljade de insatser som de har ansökt om. Riktlinjerna anger inte några kriterier för bedömning.

Vid intervju med biståndsbedömarna framkom att uppdrag på beviljade insatser lämnades till den verksamhet som hade till uppgift att verkställa beslutet och att det inte fanns rutiner på återkoppling avseende hur insatsen verkställdes. I granskningen av personakter framgick ingen information om hur beviljade insatser faktiskt utfördes.

Utsedd personal inom äldreboenden har behörighet till hela personakterna via datasystemet

## 6.1 Iakttagelser och bedömning

Alla myndigheter ska enligt 7 § FL sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt. Den information som ges måste utformas på ett sådant sätt att den enskilde kan förstå den och ta den till sig i enlighet med förvaltningslagens bestämmelser, vilket ställer krav på att nämnden anpassar informationen till olika målgrupper. Det är många gånger nödvändigt att ge både skriftlig och muntlig information. Vi vill därför understryka vikten av en korrekt och begriplig muntlig och skriftlig information om de rättigheter som den enskilde har.

Utgångspunkten när det gäller handläggning av ärenden inom socialtjänsten är att den enskilde med myndighetens hjälp ska ta tillvara sina rättigheter på egen hand. Av olika skäl kan den enskilde behöva använda sig av en företrädare. Vi vill betona vikten av att det framgår av dokumentationen att handläggaren har förvärvat sig om att den personen har fått i uppdrag att företräda den enskilde.

Det får inte råda något tvivel om vilka källor som ligger till grund för de uppgifter som dokumenteras. Med hänsyn till den enskildes rättsäkerhet vill vi betona vikten av att det framgår av dokumentationen varifrån uppgifterna i handlingen kommer.

Av granskningen framgår att olika behov utöver rent fysiska inte finns beskrivna särskilt ofta i de akter som granskats, varför den revisionella bedömningen betonar vikten av att utredningen alltid genomförs utifrån en helhetssyn på den enskildes situation och behov.

Det framkom ingen information om hur beviljade insatser faktiskt utfördes. I samband med att beslut verkställs, vill vi betona vikten av att det bör framgå av journalen när och på vilket sätt beslutet har verkställts. Om det finns skäl, och i så fall vilka, som har medfört att ett beslut av nämnden inte har verkställts bör det antecknas i journalen.

Personal inom äldreboendet har tillgång till hela personakten i datasystemet. Det är inte förenligt med sekretesslagen, som säger att man bara ska ha tillgång till sådant sekretessbelagt material som är befogat utifrån sitt uppdrag. I personakterna kan det finnas integritetskänsliga uppgifter som saknar relevans för genomförandet av beslutet.

## **7. Enhetlighet i bedömning mellan biståndshandläggarna**

En förutsättning för enhetlig bedömning är att det pågår en ständig diskussion kring olika bedömningar och ställningstaganden. En annan förutsättning är att handläggarna har adekvat utbildning, fortbildning och att de i gruppen finns erfarenhet av handläggning och biståndsbedömning.

Biståndsbedömarna i Mora kommun har adekvata utbildningar och flera av dem har erfarenhet i yrket. De sitter nära varandra och ger intryck av att ha god kontakt med varandra och de har tradition att fråga varandra till råds.

Biståndsbedömarna framhåller dock att de har behov av kompetensutveckling i området som gäller handlägningsprocessen.

## 7.1 Iakttagelser och bedömning

Förutsättningarna för enhetlighet i bedömningarna är goda. Handläggarna har såväl adekvat utbildning som erfarenhet från yrket. Det finns möjlighet till spontana möten där svårigheter i bedömningen kan diskuteras.

Genom granskningen anser vi att verksamheten bör ta initiativ till en framtida diskussion gällande fortbildning då det är positivt och ger en bättre förutsättning för enhetlig och rättssäker bedömning.

## 8. Serviceavtal

Mora kommun har från och med 1 oktober 2007, infört en förenklad handläggning där service och omvårdnad kan beställas av enhetschefen utan ansökan och beslut och att man tillhör en bestämd åldersgrupp.

Genom riktlinjerna framgår hur ett serviceavtal upprättas, vilka insatser som ingår samt omfattningen av dessa.

Regeringens bedömning: Vid bedömning av enskildas rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) krävs individuella prövningar i varje enskilt fall. Socialnämnden bör även fortsättningsvis ha rätt att själv avgöra vilket underlag som behövs för att den skall kunna fatta beslut enligt socialtjänstlagen.

För den enskilde kan en så begränsad utredning som möjligt uppfattas som ett förhållandevis enkelt och snabbt sätt att få bistånd och därför upplevas som positivt. Det frigör också socialnämndens biståndshandläggare från onödig administration. Det finns dock också nackdelar med begränsade utredningar, eftersom det vid en grundligare utredning kan visa sig att den sökande har behov även av andra hjälpinsatser än den sökta, vilket ger biståndshandläggarna möjlighet att se den enskildes totala behov av insatser (Prop. 2005/06:115).

Ansvarig chef inom äldreomsorgen framförde att syftet med att upprätta serviceavtal i Mora kommun är att den enskilde skall få ett större inflytande över vilken hjälp han/hon anser sig behöva.

Vid intervjun framfördes att den enskilde blir muntlig informerad om vad det innebär att skriva på ett serviceavtal, vid minsta tvekan ska ett vanligt biståndsbeslut erbjudas.

Granskningen visade på ett fåtal serviceavtal då införandet av dessa nyligen skett.

Vid granskning av serviceavtalet framgår persondata gällande den enskilde och information om de tjänster som kan utföras i bifogad genomförandeplan. Om den enskilde inte är nöjd finns det information om att det finns möjlighet att kontakta biståndshandläggare och hur man kan nå dem om.

Av genomförandeplanen framgår vem det gäller, social situation, hälsotillstånd, hjälpmedel och medicinering. Det finns information om vilka dagliga insatser som skall utföras samt övriga serviceinsatser enligt gällande riktlinjer. Vidare framgår uppgifter som te x anhöriga, god man, hemtjänstgrupp, enhetschef .

## 8.1 Iakttagelser och bedömning

Genom upprättande av serviceavtal görs ingen prövning av biståndsbehovet. Även om kommunen har infört ett serviceavtal har den enskilde rätt att få sitt behov av en motsvarande tjänst prövad enligt SoL.

Kommunens riktlinjer gällande serviceavtal ger en förutsättning till att den enskilde behandlas på ett likartat sätt.

Med tanke på socialnämndens rätt att själv avgöra vilket underlag som krävs för att beslut skall fattas är bedömningen att det inte finns behov av att skapa någon annan ordning gällande införandet av serviceavtal.

## 9. Nämndens uppföljning av verksamhet

Nämnden följer upp verksamheten genom månatliga ekonomiska uppföljningar. Enligt intervjuer har nämnden under en period följt beslut gällande särskilt boende.

Nämnden har antagit riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorg enligt Sol.

### 9.1 Iakttagelser och bedömning

Nämnden följer verksamheten månatligt i samband med den ekonomiska uppföljningen. Detta anser vi vara tillräckligt under förutsättning att de tar aktiv ställning, om resultaten visar avvikelser.

Öhrlings

---

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Öhrlings

---

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Öhrlings

---

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Öhrlings

---

PRICEWATERHOUSECOOPERS 