

BASUTBUD OCH KVALITETSKRAV

**för handläggare, gällande handläggning och dokumentation,
inom äldre- och handikappomsorgen i Varbergs kommun**

RIKTLINJER

Följande basutbud och kvalitetskrav gällande handläggning och dokumentation av enskilda ärenden inom socialtjänsten, är antagna av socialnämnden 2009-02-25 § 42.

Uppföljning av att verksamheterna följer dessa, kommer att genomföras av Utvecklings- och kvalitetsavdelningen, se rubrik **Verksamhetsuppföljning**.

DEFINITION

Med handläggare avses omsorgs-, psykiatri-, LSS-handläggare och boendesamordnare.

BASUTBUD

Information

Handläggaren ska informera om socialtjänsten i kommunen. Vid en ansökan/begäran ska den enskilde få information om vad en utredning är och vilka regler som styr utredningsarbetet. För att kunna ta tillvara sina intressen under handläggningen av ärendet ska den enskilde informeras om sina rättigheter.

Samverkan

Handläggaren ska informera den enskilde om rätten till nödvändig tandvård och uppsökande munvård som landstinget svarar för.

KVALITETSKRAV

Ansökan/begäran

En ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen (SoL) eller begäran om insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) innebär alltid att en utredning påbörjas hos socialtjänsten och ska utmynna i ett skriftligt beslut/beslutsunderlag som skickas hem till den enskilde.

- Ansökan enligt SoL och/eller begäran enligt LSS ska dokumenteras i den enskildes personakt (journal/beslutsunderlag) med uppgifter om vem som har gjort ansökan eller begäran, när den gjordes, samt vilka insatser den enskilde har ansökt om eller begärt.
- Om det inte tydligt framgår av ansökan vad den avser ska handläggaren med upplysningar och information hjälpa den enskilde att precisera eller komplettera sina önskemål.
- Handläggare ska vid telefonmeddelande eller skriftlig ansökan kontakta den enskilde näst-

kommande arbetsdag.

Utredning

Socialnämnden ska utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom (11 kap 1 § SoL). I dokumentationen av ett beslut måste det framgå vilka omständigheter som har varit avgörande för nämndens ställningstagande.

- Handläggaren ska tillsammans med den enskilde identifiera behov, formulera mål, överväga olika alternativ både på kort eller lång sikt.
- Allt som framkommit om vad den enskilde klarar/inte klarar och som har avgörande betydelse för ställningstagandet i ärendet ska dokumenteras.

Kommunicering

Kravet på kommunikering i 17 § Förvaltningslagen (FL) innebär att den sökande ska underrättas om uppgifter som tillförts ärendet av någon annan. I vissa fall är kommunikering inte nödvändig. Det gäller om beslutet inte går part emot, uppgiften saknar betydelse, det är uppenbart obehövt att kommunicera eller alla uppgifterna lämnats av den enskilde.

- Det ska framgå av dokumentationen om kommunikering skett, när och på vilket sätt.

Handläggningstid

Socialtjänstens handläggningstid av en ansökan om bistånd/begäran om insats fram till dess att beslut har fattats ska genomföras så snabbt som ärendet medger.

- Handläggningstiden från det att ansökan med förenklad handläggning inkommit till dess att ett beslut har fattats ska i normalfallet inte överstiga fjorton dagar.
- Handläggningstiden från det att ansökan om bistånd enligt SoL inkommit till dess att ett beslut har fattats ska i normalfallet inte överstiga sex veckor.
- Handläggningstiden från det att begäran om insats enligt LSS inkommit till dess att ett beslut har fattats ska i normalfallet inte överstiga två månader.

Beslut

Ett beslut med anledning av ansökan enligt SoL eller begäran enligt LSS ska dokumenteras i den enskildes personakt/journal.

- Det ska av beslutet framgå vad som beviljats.
- Det ska av beslutet framgå vad som avslagits.

- Det ska framgå utifrån vilket lagrum beslutet fattats.
- Det ska framgå hur länge beslutet gäller såvida det inte gäller tills vidare.
- Det ska framgå beslutsdatum, namn, befattning/ titel på den som fattat beslutet.

Beslutsmotivering/bedömning

I dokumentationen av ett beslut med anledning av ansökan enligt SoL eller begäran enligt LSS anges en tydlig motivering av vad som avgjort ärendet.

- Beslutsmotiveringen ska tydligt ange varför den sökande fått bifall/avslag på ansökan.

Information om möjlighet att överklaga

Information om möjligheten att överklaga ska ges i anslutning till att en ansökan om bistånd/ begäran om insats avslagits.

- I den dagliga dokumentationen ska det framgå när och på vilket sätt den enskilde har underrättats om möjligheten att överklaga beslutet.
- I samband med avslagsbeslutet ska skriftlig information till den sökande lämnas om hur beslutet kan överklagas.
- Om den enskilde, vid ett avslagsbeslut, så önskar kan handläggaren vara behjälplig med att skriva ned vad den enskilde muntligen uttalar.

Verkställighet av beslut

Enligt 16 kap 3 § SoL ska ett beslut om bistånd och 27 § LSS ska ett beslut om insats verkställas omedelbart. Viss fördröjning kan uppstå men det ska då relateras till den enskildes behov.

- Handläggaren ska följa upp att beslutet verkställs.

Respekt för den enskildes integritet

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Viktigt är att dokumentationen ger en bild av både positiva och negativa förhållanden.

- De handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör den enskilde ska inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande och kränkande karaktär.

Journalföring

Handläggningen av ett ärende ska dokumenteras.

- Dokumentationen ska ske fortlöpande och gå att följa över tid.
- Dokumentationen ska vara daterad och signerad.

Förvaring av dokumentation

Dokumentation som rör enskilda ska förvaras på ett tryggt och säkert sätt som inte ger möjlighet för andra än berörda att läsa denna.

- Förvaringen ska vara såväl stöld- som brandsäker.
- Dokumentationen ska vara fri från plast och gem.

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING

Verksamhetsuppföljningen utgår från Socialnämndens fastställda dokument för uppföljning av verksamheten.



**Varbergs
kommun**

POSTADRESS: Varbergs kommun, 432 80 Varberg
TELEFON VÄXEL: 0340-880 00 HEMSIDA: www.varberg.se