



Nacka kommuns grunder för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten

Innehållsförteckning

Bakgrund	3
Syfte	3
Underlag	3
Flödesschema	4
Anmälan	5
Ansökan/Begäran	5
Annat sätt	5
Förhandsbedömning	5
Ej inleda utredning	6
Särskild pärm (Kronologisk pärm) eller befintlig personakt	6
Inleda utredning	6
Utredning genomförs	6
Kommunicering	8
Beslut	8
Avslag	8
Expediering, underrättelse vid avslag	9
Ev. omprövning, handläggning av överklagande	9
Bifall	9
Expediering, underrättelse vid bifall	9
Verkställande av beslut	9
Vad ska dokumenteras i verkställigheten	10
Begreppsförklaringar	11

Nacka kommuns grunder för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten

Bakgrund

Under 2008 genomfördes en kartläggning av vilka brister som socialsekreterare ansåg att det fanns inom socialtjänsten. Det som bl.a. framkom var att det saknades rutiner för handläggning. Vi har även identifierat flera utvecklingsområden där vi behöver förbättra rättssäkerheten. En del av kvalitetsgruppen fick därför som uppdrag att ta fram rutiner som ska utgöra en grund för hur en rättssäker handläggning ska gå till oavsett verksamhet inom socialtjänsten.

Grunderna för handläggning som tagits fram är ett komplement till de enhetsspecifika rutiner varje verksamhet har. Grunderna för handläggning fokuserar på vad som är gemensamt oavsett verksamhet och bygger på lagstiftning och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

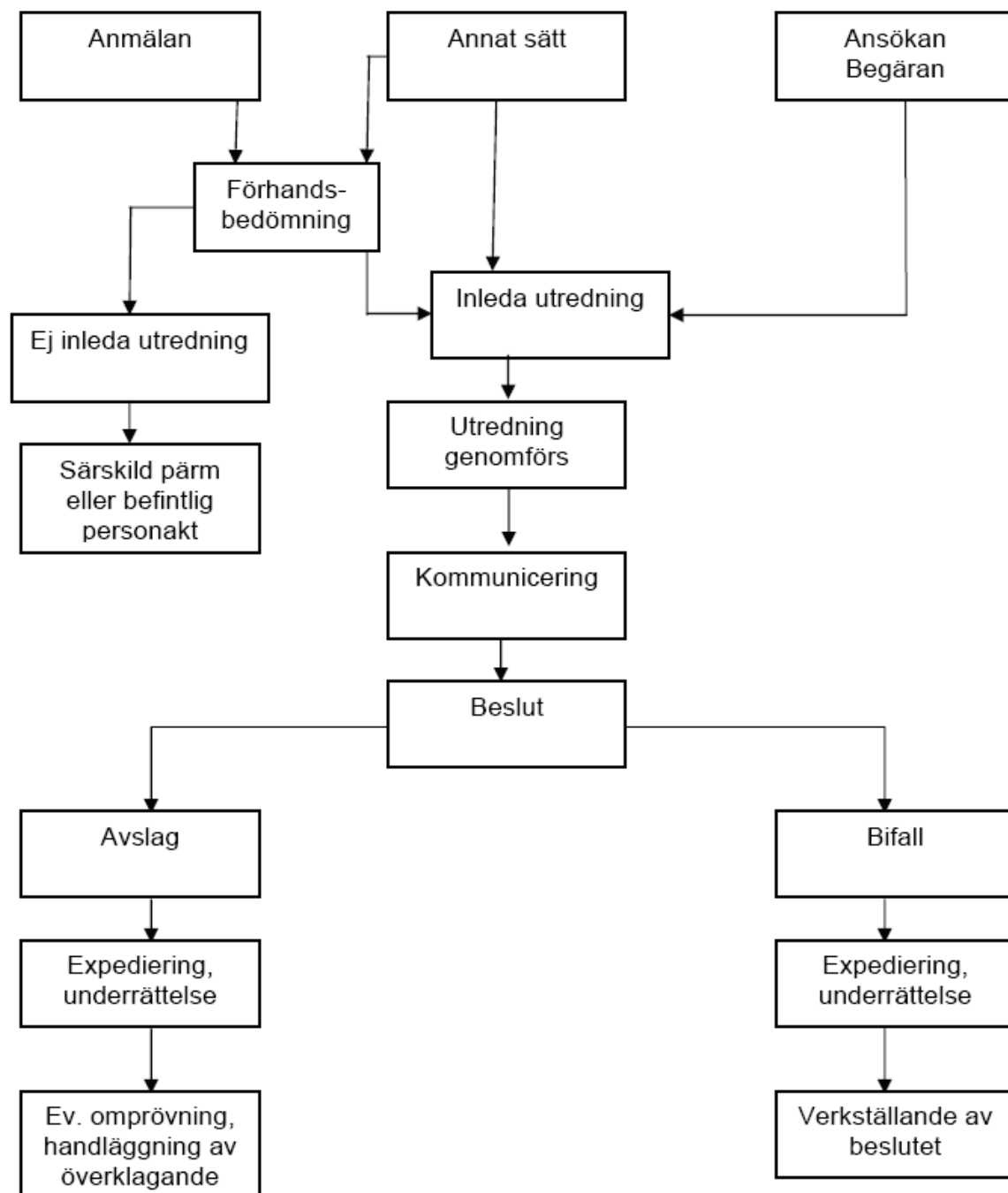
Syfte

Lagstiftningen reglerar hur handläggning inom socialtjänsten ska gå till. Likaså har social- och äldreomsorgen antagit mål som handlar om att vi ska bedriva en god socialtjänst som ska sträva efter respekt för individens integritet och självbestämmande och där beslut ska vara välgrundade och korrekta. Grunderna för handläggning ska utgöra basen för en rättssäker handläggning, oavsett verksamhet, inom socialtjänsten och det är varje handläggares ansvar att ta del av dem.

Underlag

- **SOSFS 2006:5** http://www.sos.se/sosfs/2006_5/2006_5.htm
- **Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten**
<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2008/9926/2008-101-1.htm>
- Nya sociallagarna, 2008
- Socialstyrelsens termobank

**Flödesschema över handläggning av ärenden (s. 56
Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, 2008,
Socialstyrelsen)**



Anmälan

En anmälan om att en person kan komma att behöva socialnämndens stöd kan komma från enskilda personer, organisationer eller myndigheter. En anmälan kan vara antingen skriftlig (brev, fax, e-post eller via SMS) eller muntlig (personligt sammanträffade eller telefonsamtal). En anmälan kan vara anonym och ska behandlas på samma sätt som vid vanlig handläggning. Tar man emot en muntlig anmälan måste denna dokumenteras. Se vidare "Förhandsbedömning".

Ansökan/Begäran

En ansökan om bistånd enligt Socialtjänstlagen (SoL) eller begäran om insatser enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) kan komma in till socialtjänsten på olika sätt; antingen muntligt (personligt sammanträffade eller telefonsamtal) eller skriftligt (brev, fax, e-post eller via SMS). Socialtjänsten kan inte kräva att ansökan/begäran ska ske i en viss form. Ett sms-meddelande är att betrakta som en muntlig ansökan eller begäran då det är tekniskt svårt att överföra informationen till annat skriftligt media. En muntlig eller skriftlig ansökan/begäran ska dokumenteras. Oavsett om ansökan/begäran är skriftlig eller muntlig ska den enskilde få ett skriftligt beslut, dvs. en handläggare ska inte ge ett avslag per telefon om en person ansöker om bistånd.

En ansökan om bistånd enligt SoL eller begäran om insatser enligt LSS innebär alltid att det hos nämnden uppkommer ett ärende. Även om det från början står klart att den enskildas ansökan/begäran inte kan beviljas ska ärendet avslutas genom ett beslut. Detta gäller även vid ansökan om insatser enligt LSS förhandsbesked.

Annat sätt

Ett ärende kan uppkomma på ett annat sätt än genom ansökan, begäran eller anmälan. Annat sätt kan vara via förfrågan, via en begäran om ett yttrande, ett meddelande från annan myndighet, information via media eller nämnden egna iakttagelser. Iakttagelser som görs kan var t. ex inom socialjourens arbete, fältarbetares iakttagelser eller inom hemtjänsten.

Förhandsbedömning

Förhandsbedömning görs endast i ärenden som regleras av socialtjänstlagen. En anmälan till socialnämnden eller kännedom till nämnden på annat sätt innebär inte alltid att ett ärende uppkommer. En förhandsbedömning innebär att man avgör om en utredning ska inledas eller inte. Vid en förhandsbedömning får nämnden endast ta kontakt med den enskilde eller dennes företrädare.

Nämnden måste alltid inleda utredning när myndigheter, till vilka nämnden har en skyldighet att yttra sig, begär nämndens yttrande.

Förhandsbedömning ska göras skyndsamt eftersom nämnden ska inleda utredning skyndsamt om det finns behov av insats från nämndens sida. När det gäller anmälningar som rör barn bör en förhandsbedömning alltid göras samma dag som anmälan kommit in till socialnämnden om det av anmälan framgår att barnet kan ha ett skyddsbehov.

Ej inleda utredning

Om förhandsbedömning leder till ett ställningstagande att inte inleda utredning enligt 11 kap. 1§ SoL, ska detta dokumenteras. Av dokumentation ska det framgå:

1. att en utredning inte inleds
2. datum för ställningstagandet
3. en motivering till ställningstagandet
4. namn och befattning på den person som har gjort ställningstagandet

Särskild pärm (Kronologisk pärm) eller befintlig personakt

Finns ingen personakt ska anmälan och beslutet om att inte inleda utredning sättas in i särskild pärm (kronologiska pärmen).

Finns en existerande personakt ska anmälan och beslutet om att inte inleda utredning läggas in i personakten.

Inleda utredning

Enligt SoL:

Om förhandsbedömning leder till ett ställningstagande att inleda utredning enligt 11 kap. 1§ SoL, ska detta dokumenteras. Av dokumentation ska det framgå:

1. att en utredning inleds och varför
2. datum för beslutet
3. namn och befattning på den person som har fattat beslutet

Beslutet ska antecknas i journalen i den enskildes personakt, där personakt saknas ska sådan upprättas.

Enligt Lagen om vård av missbrukare (LVM):

Om socialnämnden får en anmälan enligt 6 § LVM eller på något annat sätt fått kännedom om att det kan finnas skäl att bereda någon tvångsvård, ska utredning inledas enligt 7 § LVM. Det ska handläggas skyndsamt enl. 37 § LVM.

Enligt LSS:

Det finns inga särskilda bestämmelser om hur en utredning ska inledas utan utredningar enligt LSS styrs av bestämmelserna i 7 § Förvaltningslagen (FL).

Utredning genomförs

Handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter och bör utan oskäligt dröjsmål dokumenteras och föras till personakten. Uppgifterna ska vara väl strukturerade och tydligt utformade.

Handläggningen av ett ärende ska dokumenteras fortlöpande i en journal. Om ett ärende utreds och avgörs vid ett och samma tillfälle, kan handläggningen dokumenteras i ett beslutsunderlag.

Handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär.

Handlingar som rör enskilda skall förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.

Av journalen ska det framgå

- vad ärendet gäller,
- när och hur ärendet har uppkommit,
- när en handling har kommit in eller upprättats,
- när och på vilket sätt kontakter har förekommit med den enskilde och andra som har lämnat uppgifter i ärendet,
- om ett barn berörs av ärendet och i så fall hur barnperspektivet har beaktats,
- när och hur kommunikering enligt 17 § FL (1986:223) har fullgjorts samt vad som har kommunicerats,
- när ärendet har avgjorts genom ett beslut av nämnden,
- när och på vilket sätt den enskilde har underrättats om beslutet,
- om beslutet har överklagats samt när förvaltningsdomstol har avgjort målet,
- om beslutet har rättats eller omprövats,
- när och på vilket sätt beslutet har verkställts,
- när och på vilket sätt en förvaltningsdomstols avgörande har verkställts,
- om det finns skäl, och i så fall vilka, som har medfört att ett beslut av nämnden eller förvaltningsdomstols avgörande inte har verkställts,
- om den enskilde berörs av ett individuellt tillsynsärende eller en anmälan enligt 14 kap. 2 § SoL eller 24 a § LSS, och
- om den enskilde berörs av ett ärende som gäller utlämnande av en handling eller en uppgift ur en handling enligt 2 kap. Tryckfrihetsförordningen (1949:105).

Om följande uppgifter inte dokumenteras på annat sätt i personakten, ska det av journalen framgå

- om ställföreträdare, ombud eller biträde har medverkat,
- om stödperson har varit med,
- om tolk har anlitats,
- om systematiska bedömningsinstrument har använts och i så fall vilka,
- om det har upprättats någon form av plan för insatser till den enskilde,
- vad som har kommit fram vid kontakter med den enskilde och andra som har lämnat uppgifter i ärendet,
- om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig,
- vad som har förts fram i samband med kommunikering enligt 17 § FL, och
- när och hur den enskilde enligt 21 § FL har informerats om möjligheten att överklaga nämndens beslut.

Den planering som görs tillsammans med den enskilde och som har betydelse för nämndens beslut om insatser skall dokumenteras. Av dokumentationen ska det framgå vilka mål som gäller för respektive insats, på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planerade och beslutade insatser, och hur nämnden eventuellt har samverkat med t.ex. andra myndigheter, organisationer eller föreningar och vad det har resulterat i.

Ett beslutsunderlag (utredning) ska sammanställas inför nämndens beslut i ett ärende. Underlaget ska dokumenteras i en handling som är åtskild från journalen. Beslutsunderlag innebär en sammanställning av de uppgifter som lett fram till ett beslut. Vilka faktauppgifter ett beslutsunderlag ska innehålla beror vilken typ av ärende det gäller

Av beslutsunderlaget ska det bl.a. framgå

- vem eller vilka personer ärendet avser,
- vad ärendet gäller,
- vad som har kommit fram under utredningen,
- den enskildes uppfattning om sina behov och hur dessa kan tillgodoses, och
- utredarens bedömning och i förekommande fall förslag till beslut.

Kommunicering

En myndighet kan inte avgöra ett ärende innan kommunikering har skett.

Skyldigheten att kommunicera enligt 17 § FL ska ske i två steg. Den som är part ska underrättas om beslutsunderlaget (utredningsmaterialet) och få möjlighet att yttra sig om det. Kommunikering ska ske muntligt eller skriftligt.

Det finns undantag från kommuniceringsskyldigheten:

- Om avgörandet i ärendet inte går parten emot eller om uppgiften saknar betydelse.
- Om ett beslut blir svårt att genomföra pga. att kommunikeringen eller att beslutet i ärendet inte kan skjutas upp kan undantag göras vid t.ex. omhändertagande enligt 6 § Lagen om vård av unga (LVU) eller 13 § LVM.
- Det finns även undantag för kommunikering enligt begränsningar i 14 kap.5 § Sekretesslagen.

Beslut

Ett beslut ska vara skriftligt. Ett beslut ska alltid dokumenteras i akten oavsett om det är ett bifall eller avslag (11 kap. 5 § SoL och 21 a § LSS) .

Dokumentationen av ett beslut ska innehålla uppgifter om vem eller vilka personer beslutet avser, vad som har beslutats, när (år, månad, dag) beslutet har fattats, och den nämnd som har fattat beslutet. Det ska av dokumentationen framgå vilket lagrum som ligger till grund för beslutet.

Om beslutet har fattats på delegation av nämnden, ska dokumentationen dessutom innehålla uppgifter om namn och befattning eller titel på den som har fattat beslutet.

Avslag

När det gäller ett beslut om avslag, helt eller delvis, ställs det större krav på den dokumentation av beslutet som ska delges den enskilde. Vid avslag, helt eller delvis, ska den sökande få ett skriftligt beslut med motivering. Den sökande ska få skriftlig information om hur man överklagar (21 § FL).

Expediering, underrättelse vid avslag

Expediering, underrättelse innebär att den sökande får information om vilket beslut som fattats. Den enskilde ska inte behöva be om detta utan ansvaret ligger på myndigheten (21 § FL). Underrättelse kan ske genom vanligt brev, genom delgivning eller på annat sätt.

När det gäller beslut som går den enskilde emot behövs ett bevis för att kunna beräkna överklagandetiden. Det sker vanligen genom att underrättelsen om beslutet och informationen om hur det kan överklagas skickas som rekommenderat brev med mottagningsbevis.

Ev. omprövning, handläggning av överklagande

Vid ett överklagande ska myndigheten först se efter om överklagan kommit in till myndigheten inom tre veckor från att personen har fått besked om beslutet. Om överklagandet kommit in för sent ska myndigheten avvisa överklagan om inte förseningen beror på att myndigheten har lämnat felaktig information om hur överklagandet går till. Om myndigheten anser att beslutet är felaktigt eller att nya uppgifter tillkommit kan beslutet omprövas och ändras.

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

Bifall

Ett gynnande beslut som fattas behöver inte motiveras. Huvudregeln är dessutom att beslutet inte heller kan ändras till den enskildes nackdel eller återkallas. Det finns några undantag t ex om ett beslut har förbehåll om återkallelse, om tvingande säkerhetsskäl föreligger, eller om ett beslut har fattats utifrån att den enskilde har lämnat vilseledande uppgifter samt utifrån uppenbarligen ändrade förhållande.

Nämnden kan inte bevilja den enskilde en insats som han eller hon inte har ansökt om eller begärt. Framkommer behov av annan karaktär i beslutsunderlaget kan nämnden erbjuda den enskilde annan insats.

Expediering, underrättelse vid bifall

Expediering, underrättelse innebär att den sökande får information om vilket beslut som fattats. Den enskilde ska inte behöva be om detta utan ansvaret ligger på myndigheten (21 § FL). Underrättelse kan ske genom vanligt brev, genom delgivning eller på annat sätt.

Verkställande av beslut

Ett beslut om avslag verkställs genom att beslutet delges den sökande (expediering).

Innehållet i ett beslut om bifall avgör hur det ska verkställas. Gäller beslutet en insats som ska verkställas av någon annan än handläggaren t.ex. hemtjänst i ordinärt boende, plats i ett särskilt boende för äldre eller behandlingsinsatser för en person med missbruksproblem, krävs andra förberedelser för verkställighet.

Förenklat kan man säga att gynnande beslut ska verkställas omedelbart medan beslut som går emot den enskilde (t. ex en placering mot den enskildes vilja) inte ska verkställas förrän beslutet vunnit laga kraft.

Beslut som inte kan överklagas börjar gälla direkt efter att den enskilde fått information om detta.

I 16 kap. 3 § SoL räknas det upp vilka beslut som gäller omedelbart.

Vad ska dokumenteras i verkställigheten

Av journalen bör det framgå 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 ska det antecknas i journalen. Som exempel kan nämnas att den enskilde ångrar sig och avstår från en beslutad insats eller att ett beslut inte kan verkställas på grund av sjukdom eller dödsfall.

Om den enskilde erbjuds att få ett beslut om t.ex. särskilt boende verkställt vid en viss enhet och tackar nej till erbjudandet ska det framgå av dokumentationen.

Begreppsförklaringar

Beslutsunderlag

Skriftlig sammanställning av de uppgifter som bedöms ha betydelse för ett beslut

Beslut

Avgörande i viss fråga

Besvärshänvisning

Information om hur beslut som fattats enligt socialtjänstlagen eller LSS kan överklagas.

Delgivning

Formell underrättelse, officiellt överlämnande

Förhandsbedömning

En bedömning av om socialtjänsten ska inleda en utredning eller inte

Genomförande

Verkställighet av en beslutad insats

Genomförandeplan

Plan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras

Handling

Framställning i skrift eller bild samt upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel

Handläggning

Förfarande som börjar med att ett ärende väcks och efter utredning utmynnar i ett beslut

Inhibition av beslut

Inhibition av beslut innebär att en domstol fattar beslut om att ett överklagat beslut tillsvidare inte ska gälla. Inhibitionen gäller tills målet har avgjorts.

Intermistiskt beslut

Intermistiskt beslut betyder att det är ett tillfälligt beslut, d.v.s. ett beslut i avvaktan på ett slutligt eller ett definitivt beslut av huvudsaken i ärendet.

Insats

Individuellt behovsprövat stöd/vård/behandling som är inriktad på (visst) resultat

Journal

Den del av en personakt där anteckningar av betydelse för handläggning av ett ärende och genomförande av insatser görs kontinuerligt och i kronologisk ordning

Personakt

Akt som innehåller handlingar om en eller flera personer som är eller har varit aktuella för utredning eller insats inom socialtjänsten

Ärende

Det som är föremål för en åtgärd hos en myndighet i avsikt att leda fram till ett beslut