



Handläggare: Barbro Trygg
Telefon: 08-508 05 411

Dnr 503-071-2008

Sammanträde 25 mars 2008

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Plan för social dokumentation och för framförande av klagomål och synpunkter

Yttrande till Länsstyrelsen med beteckning 7010-07-94669

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att som svar till Länsstyrelsen godkänna och åberopa stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Annica Dominius
avdelningschef

Sammanfattning

Länsstyrelsen begär yttrande av nämnden med en plan för hur den sociala dokumentationen ska utvecklas så att den uppfyller de krav som lagstiftningen anger. Nämnden ska också beskriva hur handläggningsrutinerna ska utformas för att säkerställa att behov som kommer nämnden till kännedom och som kan leda till någon åtgärd av nämnden utreds utan dröjsmål.

Förvaltningen kommer under våren att ha fokus på att alla som arbetar inom äldreomsorgen ska lära sig att skriva en adekvat dokumentation. Förvaltningens biståndsenhet följer de riktlinjer för biståndshandläggning som upprättats av staden. Genomförandeplanen upprättas inom 14 dagar efter beställd insats. Vården och omsorgen dokumenteras fortlöpande i ParaSol enligt "Rutiner för dokumentation i hemtjänst".

Förvaltningen har fastställt rutiner för hantering av anmälan enligt Lex Sarah samt för synpunkter och klagomål.

Bilagor: 1.Länsstyrelsen riktar kritik mot Hässelby-Vällingby i enskilt ärende, beteckning 70210-07-94669, 2.Din rätt till bistånd, 3.Enhetens mall för utredning, 4. ParaSol, 5.Ankomstsamtal, 6.Bedömning av riskfaktorer i enskilt hem, 7.Rutiner för social dokumentation i hemtjänst, 8.Instruktion för anmälan enligt Lex Sarah, 9.Broschyr Lex Sarah, 10.Riktlinjer för synpunkter och klagomål, 11.Broschyr"Vi vill ha dina synpunkter"

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp den 13 mars 2008.

Ärendet har behandlats i stadsdelsnämndens pensionärsråd den 14 mars 2008.

Bakgrund

Länsstyrelsen begär yttrande av nämnden med en plan för hur den sociala dokumentationen ska utvecklas så att den uppfyller de krav som lagstiftningen anger. Nämnden ska också beskriva hur handlägningsrutinerna ska utformas för att säkerställa att behov som kommer nämnden till kännedom och som kan leda till någon åtgärd av nämnden utreds utan dröjsmål. Förvaltningen har tidigare svarat Länsstyrelsen angående det enskilda ärendet. Länsstyrelsen begär nu stadsdelsnämndens yttrande om stadsdelens rutiner för dokumentation och hantering av synpunkter och klagomål. *Bilaga 1.*

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter 2006:11, 4 kap. 1 §, anges att ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner som tydliggör ansvaret internt och externt vad avser information om enskildas behov av insatser.

Länsstyrelsen påminner om att det i SOSFS 2006:1, 4 kap. 3 § framgår att nämnden ska inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet ska bl.a. säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

Förvaltningens förslag till svar på länsstyrelsens begäran

Förvaltningen kommer under våren att ha fokus på att alla som arbetar inom äldreomsorgen ska lära sig att skriva en adekvat dokumentation. Under 2007 har samtliga i personalen fått utbildning i stadens dokumentationsprogram för social dokumentation, ParaSol. Kunskapen om hur man använder en dator samt vad och hur man dokumenterar skiljer sig åt. Cirka 100 personer har fått grundläggande datakunskap för att kunna dokumentera via datoriserat program och cirka 40 har fått utbildning i "Vårdsvenska" för att kunna dokumentera på svenska språket.

I mars kommer äldreomsorgen att ha planeringsdagar med samtliga enhetschefer. Under planeringsdagarna kommer en halv dag att ägnas åt att höja enhetschefernas kunskap i vad och hur man dokumenterar samt hur man handleder sin personal vid dokumentation. Enhetschefernas uppdrag kommer att vara att se till att varje enskild brukare har en adekvat dokumentation.

Biståndshandläggning

Förvaltningens biståndsenhet följer de riktlinjer för biståndshandläggning som upprättats av staden. Tillsammans med den enskilde och eventuellt närstående, går biståndshandläggaren igenom den enskildes behov av insatser.

Biståndshandläggaren lämnar en skriftlig information "Din rätt till bistånd" till den enskilde vid vårdplaneringen. *Bilaga 2.*

Biståndshandläggaren gör en skriftlig utredning med enhetens mall för utredning som hjälpmedel. *Bilaga 3*. Mallen grundar sig på äldreomsorgsinspektörernas formulär för aktgranskning.

I stadens dokumentationssystem Paraplyet finns en elektronisk blankett för ”utredning enligt SoL” som biståndshandläggaren fyller i utifrån de behov som framkommit vid vårdplaneringen. Utifrån utredningen fattar biståndshandläggaren sina beslut om bistånd enligt SoL 4 kap. 1 § och dokumenterar beslutet i Paraplyets ”Beslut enligt SoL (socialtjänstlagen)”. Beslutet lämnas/skickas till den enskilde. I beslutet finns information om hur man överklagar om man inte är nöjd.

Vid vårdplaneringen informerar biståndshandläggaren muntligt och lämnar skriftlig information om de utförarenheter som finns inom stadsdelen. Biståndshandläggaren beställer, via Paraplyets formulär ”Beställning av insats”, insatserna från den utförarenhet som den enskilde valt. I beställningen skriver biståndshandläggaren en sammanfattning av utredningen med uppgifter som den utförande enheten behöver känna till. Beställningen innehåller information om varför den enskilde behöver hjälp och en beställning om vad som ska göras och om den enskilde önskat ungefärligt klockslag för insatsens genomförande. Om utföraren ska utföra insatser som brådskar tar biståndshandläggaren kontakt med utföraren per telefon annars sker kontakten via en beställning som skickas elektroniskt.

Enligt stadens nya riktlinjer för uppföljning ska prövning av pågående insatser ske minst en gång per år. Förvaltningens biståndshandläggare kommer liksom tidigare att genomföra uppföljning av varje enskilt ärende. Detta kommer nu att ske enligt stadens nya riktlinjer minst en gång per år för att bedöma om insatsen ska fortsätta, ändras eller upphöra. Vid uppföljningen kommer utredning, beslut och beställning att följa samma rutin som vid nya ärenden.

Genomförande

Alla utförarenheter oavsett om den är en kommunal eller en privat verksamhet dokumenterar i Paraplysystemet och får sin beställning i ParaSol. ParaSol är en del av Paraplyet och är stadens dokumentationssystem för utförarnas sociala dokumentation. *Bilaga 4*.

När biståndshandläggaren skickar sin beställning från Paraplyet kommer det till utföraren som en beställning i ParaSol. Utföraren kvitterar att beställningen är mottagen. Om kvittens inte gjorts inom tre dagar får biståndshandläggaren en signal om detta via Paraplyet. Om ärendet är brådskande kontakter biståndshandläggaren utförarenheten per telefon.

Den utförande enheten utser en kontaktperson som besöker den enskilde och gör ett ankomstsamtal och en riskbedömning med en handlingsplan. *Bilaga 5 och 6*.



Vid ankomstsamtalet informerar kontaktpersonen om hemtjänsten och tar reda på hur den enskilde vill att hjälpen ska utföras och när. Kontaktpersonen kommer överens med den enskilde om ett datum för att upprätta en genomförandeplan som mer i detalj beskriver vad, hur och när insatsen ska utföras.

Genomförandeplanen upprättas inom 14 dagar efter beställd insats. När genomförandeplanen är underskriven av båda parter lämnas ett exemplar till den enskilde och ett behålls i personakten på enheten. All berörd personal utför insatserna enligt överenskommelsen som är dokumenterad i genomförandeplanen. Kontaktpersonen klarmarkerar i ParaSol att genomförandeplanen är gjord och underskriven. Biståndshandläggaren får en markering om att genomförandeplanen är klar och biståndshandläggaren kontrollerar att den överensstämmer med beställningen.

Vården och omsorgen dokumenteras fortlöpande i ParaSol enligt ”Rutiner för dokumentation i hemtjänst”. *Bilaga 7*

Lex Sarah

Förvaltningen har instruktioner för hur en anmälan om missförhållanden enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen, Lex Sarah, ska ske. *Bilaga 8*.

En broschyr i fickformat har tagits fram som all personal har fått. Broschyren kommer att nytryckas och delas ut ytterligare en gång till samtliga som arbetar inom äldreomsorgen. *Bilaga 9*.

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har fastställt rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. *Bilaga 10*. Förvaltningen har en broschyr som finns på enheterna och lämnas till hjälptagare vid det första informationstillfället samt när någon framför synpunkter och/eller klagomål. *Bilaga 11*

Ledningen för äldreomsorgen kommer att gå igenom rutinerna för Lex Sarah samt synpunkter och klagomål på möte med enhetscheferna för att uppdatera förvaltningens riktlinjer.

- - - - -