



LÄNSSTYRELSEN I STOCKHOLMS LÄN

Socialavdelningen
Lotta Liwergren
08-785 40 56

BESLUT

Datum
2007-07-02

Beteckning
7010-07- 52895

DOKID: _____

1 (12)

4

Norrmalms Stadsdelsnämnd
Box 3128
103 62 Stockholm

ANK TILL NORRMALMS
STADSDELSFÖRVALTNING

2007 -07- 0 4

Dnr

Tillsyn av rättssäkerheten vid ansökan om hemtjänstinsatser i Norrmalms stadsdel

Beslut

Länsstyrelsen gör följande bedömningar på grundval av gällande lagstiftning och aktuella riktlinjer.

Nämnden uppfyller kraven på:

- Det ska finnas ett styrdokument för att säkra rättssäkerheten i handläggningsprocessen.
- Den enskilde ska ges information om handläggningsprocessen och få den information han/hon behöver för att kunna tillvarata sina rättigheter.
- Den enskildes behov och önskemål ska ligga till grund för bedömningen och hänsyn ska tas utifrån att alla skall ha samma förutsättningar oavsett kön och etnisk tillhörighet.
- Beslutet ska omfatta alla den enskildes uttryckta önskemål.

Nämnden uppfyller delvis kraven på:

- Den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål ska framgå/dokumenteras.
- Den enskildes behov och önskemål, sociala, fysiska, psykiska och existentiella, ska belysas i utredningen.

Länsstyrelsen begär senast den 3 september 2007 en redogörelse av Norrmalms stadsdelsnämnd om vilka åtgärder som planeras eller har vidtagits för att åtgärda de brister som redovisats under Länsstyrelsens bedömning.

Postadress

Länsstyrelsen
Sociala enheten
Box 22067
104 22 STOCKHOLM

Besöksadress

Hantverkargatan 29

Telefon

08-785 40 00 (vxl)

Telefax

08-652 70 34 (exp)

E-post/webbplats

ins@ab.lst.se (exp)
www.ab.lst.se

**BESLUT**Datum
2007-07-02Beteckning
7010-07- 52895**Bakgrund och syfte**

Länsstyrelsen i Stockholms Län har vid tidigare granskning av äldreomsorgen i länet uppmärksammat brister i de system som skall säkra den enskildes rättssäkerhet. Bristerna handlar om att ansökan styrs av utbudet insatser enligt kommunens riktlinjer istället för den enskildes behov. Vid ansökan utöver riktlinjerna sker en förhandling om insatserna, som resulterar i att den äldre går med på att söka de insatser som handläggaren föreslår och som överensstämmer med insatserna i kommunens riktlinjer. Det innebär att den enskildes önskemål inte dokumenteras som en ansökan, utan den anpassas och omformuleras för att passa in i det kommunala utbudet/riktlinjerna.

Länsstyrelserna skall enligt socialtjänstlagen (SoL) se till att socialtjänstens verksamhet bedrivs lagenligt. Den enskildes rättssäkerhet är en central fråga i tillsynen. Grundläggande för en rättssäker handläggning är att det är den enskildes önskemål om hjälp och behov som ska ligga till grund för hela handlägningsprocessen.

Mot bakgrund av detta har det funnits anledning att granska hur handlägningsprocessen inom äldreomsorgen hanteras i relation till lagstiftningen. Tillsynens syfte är att uppmärksamma och påtala eventuella brister i handläggningen av ansökningar om hemtjänst för att därigenom stärka den enskildes rättssäkerhet.

Metod och genomförande

Länsstyrelsen har granskat tio beslut i Norrmalms stadsdel som avser insatser enligt socialtjänstlagen. De utvalda besluten gäller personer över 65 år, nio kvinnor och en man, som har omvårdnadsinsatser minst två gånger per dag. Granskning har skett av akter tillhörande de tio personer som valts ut och intervjuer har genomförts med dem samt med två biståndshandläggare. Tillsynen har utförts av äldreskyddsombuden Sofia Urby och Lotta Liwergren under mars till maj 2007.

Länsstyrelsen använder sig av ordet biståndshandläggare oavsett vilken benämning som används i stadsdelen eller kommunen. Länsstyrelsen använder samma metod för granskningen av rättssäkerheten vid ansökan om insatser inom hemtjänsten som länsstyrelserna i Skåne, Hallands, Blekinge, Kronobergs, Kalmar och Jönköpings län. Resultaten av Stockholms länsstyrelse beslut kommer sedan att jämföras med dessa länsstyrelser.

Övriga kommuner/stadsdelar som granskas i länet är: Täby, Botkyrka, Järfälla, Nynäshamn, Haninge, Farsta, Bromma, Östermalm och Hässelby/Vällingby.

Chef för biståndshandläggare har haft tillfälle att korrigera fakta.

**Rättssäkerhet**

För att uppfylla granskningen av rättssäkerheten för den enskilde anser Länsstyrelsen att följande bedömningskriterier ska vara uppfyllda.

- ❑ Det ska finnas ett styrdokument för att säkra rättssäkerheten i handlägningsprocessen.
- ❑ Den enskilde ska ges information om handlägningsprocessen och få den information han/hon behöver för att kunna tillvarata sina rättigheter.
- ❑ Den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål ska framgå/dokumenteras.
- ❑ Den enskildes behov och önskemål, sociala, fysiska, psykiska och existentiella, ska belysas i utredningen.
- ❑ Den enskildes behov och önskemål ska ligga till grund för bedömningen och hänsyn ska tas utifrån att alla skall ha samma förutsättningar oavsett kön och etnisk tillhörighet
- ❑ Beslutet ska omfatta alla den enskildes uttryckta önskemål.

Länsstyrelsens definition av begreppet rättsäkerhet bygger på socialtjänstlagen (SoL) och förvaltningslagen i tillämpliga delar samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation (SOSFS 2006:5) och ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, (SOSFS 2006:11).

Iakttagelser**Granskning av styrdokument**

Biståndshandläggarna i Stockholm stad använder "Stockholms stads riktlinjer för prövning av bistånd mm inom äldreomsorgen" som är antagna av kommunfullmäktige. Riktlinjerna beskriver insatser som kan beviljas men ger också utrymme för att andra insatser kan prövas. De begränsar inte insatserna vare sig till art eller till omfattning. Utrymme ges för individuella bedömningar i varje enskilt ärende.

Det finns också riktlinjer för prövning av bistånd mm i äldreomsorgen. De beskriver hur handlägningsprocessen ska dokumenteras, vad ansökan, utredning och beslut ska innehålla samt rutiner för handläggning av besvär.

Granskning av akter

Av tio granskade akter avser en man och nio kvinnor.

Ingen av akterna innehåller uppgifter om att den enskilde har informerats om sina rättigheter när det gäller att ansöka om olika äldreomsorgsinsatser.

I tio av de granskade akterna finns ansökan om insatser. Sju ansökningar har skett muntligt av den enskilde och i tre fall har ansökan skett skriftligt av den enskilde. I ett fall saknas ansökan och i ett framgår det i utredningen att en ansökan gjorts

**BESLUT**Datum
2007-07-02Beteckning
7010-07- 52895

men det finns inte uppgifter om hur den framställts eller av vem. I samtliga akter framgår det tydligt vad ansökan avser. Ingen av akterna innehåller uppgifter som enligt förvaltningslagen behöver kommuniceras.

I åtta akter har handläggarna dokumenterat den enskildes egna önskemål om hjälp. Uppgifter om bakgrund finns i samtliga akter. Uppgifter om funktionshinder, hälsotillstånd, sjukdomsbild, socialt nätverk och bostadsförhållanden finns i samtliga akter. Två akter innehåller uppgifter om intressen. Den enskildes vanor/traditioner och livsstil finns beskrivna i tre.

I samtliga akter finns uppgifter om fysiska behov, i två finns uppgifter om sociala och i tre psykiska behov. Existentiella behov är inte beskrivna i någon akt.

Den enskildes egen syn på sin situation och behov framgår i fyra av akterna.

Dokumenterad bedömning av det som framkommit i utredningen finns i samtliga akter.

I samtliga finns en överensstämmelse mellan ansökan och beslut.

Vad som beviljats framgår tydligt i samtliga granskade akter. Beslutsformuleringarna är korrekta avseende hänvisning till aktuella lagparagrafer i samtliga akter.

Intervjuer med äldre

Intervjuer har genomförts med tio äldre personer som beviljats hemtjänst i Norrmalms stadsdel. Vissa frågor har inte besvarats av samtliga intervjuade.

Sju personer uppger att de har informerats om på vilket sätt de kan ansöka om hemhjälpinsatser och tre kommer inte ihåg eller vet inte.

Sex personer menar att de har informerats om vilka insatser kommunen kan bevilja och fyra minns inte om de fått information. Fem personer har fått upplysning om i vilken omfattning insatser kan beviljas, två har inte fått det eller minns inte. Samtliga som svarar att de fått ovanstående information har fått den muntligt av biståndsbedömaren vid tillfället för ansökan.

Två av tio personer säger att de har känt sig begränsade när de ansökt om hemtjänst till följd av att de haft kännedom om kommunens riktlinjer för hur ofta insatser kan ges.

Två av de intervjuade säger att de har blivit informerade om rätten att ansöka om vad de vill. Tre minns inte eller vet inte om de har fått sådan information medan resten inte har fått den informationen.

**BESLUT**Datum
2007-07-02Beteckning
7010-07- 52895

Av de 10 intervjuade svarar nio personer att de fått framföra alla sina önskemål om hjälp vid ansökan och att deras önskemål kom med i ansökan.

Samtliga personer tycker att den hjälp de har fått beviljad överensstämmer med deras nuvarande hjälpbehov. Däremot är det tre personer som beskriver att beviljade insatser inte blir utförda.

Åtta av de intervjuade uppger att de har informerats om att de har rätt att ta del av utredningen som biståndshandläggaren har skrivit.

Nio personer anser att hänsyn tagits till de behov och önskemål de framfört vid biståndshandläggarens bedömning av deras behov av hemtjänst. En anser att ansökan om promenader inte beaktats.

Ingen av de intervjuade har fått beslut om avslag på sin ansökan om hemhjälp, de har inte heller fått information om hur de kan överklaga eventuella beslut om avslag.

Intervjuer med två biståndshandläggare

Vid tillsynen intervjuades två kvinnliga biståndshandläggare. De känner väl till Stockholms stads styrdokument och beskriver att de är vägledande men inte styrande i deras arbete. De uppmanar alla att söka om allt, men det är sällan det sker. Deras erfarenhet är att de äldre redan innan ansökan känner till vad de kan få för hjälp. Vid enstaka tillfällen har de fått frågor om hjälp med att sy om eller köpa kläder. Städning av balkong har beviljats till en person som annars inte skulle komma ut. Enligt de kommunala riktlinjerna kan inte flytthjälp eller flyttstädning beviljas.

Riktlinjerna styr till viss del men det är de individuella behoven som främst avgör omfattningen av insatser. Men det finns överenskommelser i arbetsgruppen om att städning beviljas två gånger i månaden i två rum och kök för ensamstående och tre rum och kök för par. Vid speciella skäl som nedsatt syn, allergi m.m. kan insatserna ske tätare. Dessa överenskommelser har fattats i samråd i arbetsgruppen eller efter domar i Länsrätten. T.ex. beviljas fönsterputsning numer efter ett beslut i Länsrätten.

Handläggarna anser att de kommunala riktlinjerna och andra styrdokument de använder överensstämmer med socialtjänstlagen eftersom lagen ger utrymme för tolkningar.

Biståndshandläggarna informerar de äldre om handläggningsprocessen vid första kontakten. Oftast ges den muntligt under hembesök eller vid vårdplanering. Det förekommer även att den lämnas skriftligt innan ansökan och besök. Informationen upprepas ibland, framförallt då avslag kan bli aktuellt.



BESLUT

Datum
2007-07-02

Beteckning
7010-07- 52895

Information om de kommunala riktlinjerna och rätten till bistånd, alltså rättigheter för den enskilde att ansöka om "allt" ges alltid.

Biståndshandläggarna informerar om val av utförare. De ger inte råd men svarar på relevanta frågor som till exempel vem som har tilläggstjänster, vilken restaurang matlådorna distribueras från m.m.

Biståndshandläggarna skickar oftast en ansökan till den äldre innan besöket. De frågar vilken hjälp som behövs och hjälper till genom att gå igenom hela dygnet. De uppmanar de äldre att specificera hur ofta de behöver insatsen. De beskriver att deras roll är att vara pådrivande och att avdramatisera avslag och överklagande. Det förekommer att de sökande frågar om hur ofta insatserna brukar ges och anpassar sin ansökan efter det. Den anpassningen framgår inte i ansökan.

Vid vårdplanering på sjukhus är det svårt för de äldre att bedöma sina hjälpbehov. I de situationerna beviljas omfattande hjälp som oftast kan minskas en tid efter hemkomsten från sjukhuset. Biståndshandläggarna har för att underlätta samverkan med sjukvården ansvar för olika sjukhus. Erfarenheten av det är att det underlättar kontakter och bedömningarna.

Den enskildas behov av insatser bedöms utifrån rubrikerna i Stockholms stads dokumentationssystem *Paraplyt* samt efter en "lathund" som biståndsenheten tagit fram för att underlätta utredningsarbetet.

För att utreda fysiska behov utgår biståndshandläggaren från den äldres egen berättelse. Om den enskilde varit inlagd på sjukhus vid tillfället för ansökan tillfrågas arbetsterapeut om det är relevant. Biståndshandläggaren gör även egna observationer och bedömningar om den äldres fysiska förutsättningar stämmer med ansökta insatser.

Sociala behov utreds efter rubrikerna i dokumentationssystemet. Om sociala behov tas med i utredningen beror på vad ansökan gäller och vad den äldre berättar.

Psykiska behov har ingen egen rubrik utan ingår under hälsa. Behoven beskrivs vid oro eller behov av hjälp för att öka tryggheten för den äldre.

De äldre tillfrågas inte speciellt om existentiella behov. Ledsagning beviljas för kyrkobesök. I de fall då de sökande är trötta på livet och säger att de inte vill leva vidare kan biståndshandläggarna föreslå en kurativ kontakt.

Utredningen handlar till största delen om den enskildes uppfattning om sina behov och hur dessa ska tillgodoses. Biståndshandläggarna lägger sig vinn om att skilja ut vad de anhöriga tycker och vad den sökande själv anser.



BESLUT

Datum
2007-07-02

Beteckning
7010-07- 52895

Handläggarna uppger att det är den enskildes behov och önskemål, deras egna resurser, möjlighet att tillgodose behoven genom hjälp av anhörig som ligger till grund för deras bedömning. Anhöriga förväntas inte tillgodose de äldres behov av hjälp men ibland åtar de sig ändå vissa uppgifter som till exempel tvätt och städning.

När det gäller skillnader mellan mäns och kvinnors behov och önskemål om hemtjänst är handläggarna observanta på att inte bedöma olika. De handlägger utifrån ansökan. I de fall de sökande har speciella önskemål om att få hjälpen av en man eller en kvinna är det utföraren som tillgodoser det.

Förutom finsktalande är det på Norrmalm ovanligt med sökande med annan etnisk bakgrund. De intervjuade biståndshandläggarnas uppfattning är att personer med annan etnisk bakgrund oftare än andra vill att deras anhöriga ska anställas för att utföra insatserna.

Biståndshandläggarna säger att den enskildes alla uttryckta behov och önskemål tas med i beslutet. Avslag förekommer sällan.

Kort om beställarenheten äldreomsorg i Norrmalms stadsdel.

På beställarenheten äldreomsorg finns 15 handläggare, tretton är kvinnor och två är män. Tio biståndshandläggare utreder och fattar beslut enligt socialtjänstlagen om bistånd till personer som är 65 år eller äldre. Fyra arbetar med vårdplanering och en med boendesamordning. Åtta av handläggarna har gått socionomlinjen, fyra social omsorgslinje, en föreståndare inom social service och en har utbildning som ålderdomshemsföreståndare. Eva Folke är chef för beställarenheten.

Länsstyrelsens bedömningar

Styrdokument

Det ska finnas styrdokument för att säkra rättsäkerheten i handlägningsprocessen.

I SOSFS 2006:11 finns föreskrifter om att nämnden skall etablera ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, där det bl.a. finns rutiner för handläggning och dokumentation av ett ärende samt rutiner för uppföljning och utvärdering av en beslutad insats. Rutinerna bör bl.a. omfatta när en utredning skall inledas, hur målen för planerad eller beslutad insats ska formuleras och hur ett överklagande skall hanteras.

Handlägningsrutiner och regler för dokumentation finns tydligt beskrivna i "Stockholms stads riktlinjer för handläggning och dokumentation".



”Stockholms stads riktlinjer för prövning av bistånd mm inom äldreomsorgen” anger olika insatser som kan erbjudas men inga begränsningar när det gäller art eller omfattning. Avsaknaden av begränsningar kan ses som en möjlighet för den enskilde att få alla behov och önskemål tillgodosedda. Samtidigt försvagas riktlinjernas funktion som ett redskap för att säkra enhetlighet och tydlighet i handläggningen. I intervjuerna med biståndshandläggarna och de äldre samt vid granskning av akterna framkommer att det i praktiken förekommer informella riktlinjer som reglerar vilka insatser som kan beviljas och omfattningen av dessa. De riktlinjer som finns avseende olika insatser som kan erbjudas får aldrig ersätta den individuella prövning utifrån socialtjänstlagen som måste ske i varje enskilt ärende. Biståndshandläggarna uppger att de använder sig av riktlinjerna i handlägningsprocessen, men att de utgår från den enskildes behov och önskemål i behovsbedömningen.

Stockholms stads riktlinjer för prövning av bistånd mm i äldreomsorgen samt riktlinjerna för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten är i linje med de övergripande målen i socialtjänstlagen.

Länsstyrelsens bedömning är att nämnden uppfyller kravet på styrdokument för att säkerställa rättssäkerheten i handlägningsprocessen.

Information

Den enskilde ska ges information om handlägningsprocessen och få den information han/hon behöver för att kunna tillvarata sina rättigheter.

I 3 kap. 3 § SoL anges att det är viktigt att äldre och deras anhöriga får information om den enskildes rättigheter enligt SoL.

För att den enskilde ska kunna tillvarata sina intressen är det viktigt att denne informeras om sin rätt att ansöka om olika insatser, hur man går tillväga och att man har rätt till en individuell prövning oavsett om det finns lokala riktlinjer för de aktuella insatserna eller inte. Handläggaren måste försäkra sig om att den information som ges inte uppfattas som ett beslut att avvisa ärendet eller ett avslag. För att kunna tillvarata sina intressen under handläggningen är det angeläget att den enskilde informeras om sina rättigheter, t ex rätten till insyn i den dokumentation som förs och att överklaga beslut om avslag. Informationen ska utformas så att den enskilde kan ta den till sig. Det ställer krav på nämnden att anpassa informationen i förhållande till olika målgrupper. Ofta är det nödvändigt att lämna både skriftlig och muntlig information.

Biståndshandläggarna beskriver att de alltid informerar om hela handlägningsprocessen, om den enskildes rättighet att ta del av utredningen och att ansöka om vad den enskilde vill. Informationen upprepas vid behov och ibland lämnas skriftlig information. Vid intervjuer med enskilda framkommer att de

**BESLUT**Datum
2007-07-02Beteckning
7010-07- 52895

flesta, sju av tio har känner till processen. Vid aktgranskning framgår inte att information givits.

Rutiner för att försäkra sig om att personer som ansöker om äldreomsorgsinsatser får information om sina rättigheter i ansökningsprocessen finns. Länsstyrelsen erfar att ansökan ofta sker vid tillfälle då den äldres hälsotillstånd och ork är nedsatt, därför ställs höga krav på hur informationen förmedlas och på att biståndsbedömarens förvissas sig om att den enskilde förstått den information som lämnats. Anteckningar i akten om när och hur informationen lämnas skulle förtydliga processen.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller kravet på att lämna den information som behövs för att den enskilde ska kunna tillvarata sina rättigheter.

Ansökan

Den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål ska framgå/dokumenteras.

Det finns inte reglerat i lagstiftningen hur en ansökan om hemtjänstinsatser ska utformas, varför en ansökan kan göras såväl muntligen som skriftligen. Om den enskilde inte närmare känner till vad socialtjänsten kan erbjuda i olika situationer och om det är otydligt vad han eller hon har för önskemål bör handläggaren hjälpa den enskilde att komplettera sina önskemål.

Majoriteten av de äldre uppger att de fick framföra sina behov och önskemål i ansökan. Biståndshandläggarna uppger att den enskilde kan ansöka om vad de vill men att de är sällsynta med ansökningar utöver ordinära insatser. De sökande uppmanas att ansöka om allt och att precisera hur ofta de är i behov av insatserna. Biståndshandläggarna försöker att avdramatisera avslag och överklagande. Om de sökande avstår från att söka extra insatser dokumenteras inte alltid de ursprungliga önskemålen.

I socialtjänstlagen finns inga begränsningar om vad den enskilde kan ansöka om. Den enskildes rätt att ansöka om de insatser som han/hon anser sig behöva som en unik och egen individ innebär att ansökan inte kan begränsas av vad som är möjligt. Även om det tidigt blir uppenbart att den enskildes uttryckta önskemål inte kommer att beviljas ska de dokumenteras så att det av utredning och beslut tydligt framgår huruvida behoven inte bedöms föreligga eller kan tillgodoses på annat sätt.

Enligt lagstiftningen ska alla den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål framgå och dokumenteras. Vid intervjuer med handläggare framkommer att de skriver utredningen efter de sökandes uttryckta behov. De flesta äldre säger att de får framföra sina behov och önskemål.



Vid aktgranskningen framgår det inte vad som är den äldres uttryckta behov och vad som är bedömning. Handläggningen kan utvecklas genom att den äldres uttryckta behov framgår tydligare.

Länsstyrelsens bedömning är att nämnden delvis uppfyller detta krav på en rättssäker behandling av de behov och önskemål som den enskilde ger uttryck för.

Utredning

Den enskildes önskemål och behov (sociala, fysiska, psykiska och existentiella) skall belysas i utredningen.

Enligt 11 kap. 5 § SoL och SOSFS 2006:5 4 kap.1 § ska en handling som upprättats inom socialtjänsten och som rör en enskild innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter.

Biståndsutredningen har som syfte att samla in, analysera och väga samman olika uppgifter så att biståndshandläggaren har ett allsidigt och relevant beslutsunderlag. Den enskildes behov; sociala, fysiska, psykiska och existentiella, ska belysas. För att kunna göra en helhetsbedömning av den enskildes behov och situation kan uppgifter behöva inhämtas på olika sätt. Samtidigt är det viktigt att inte fler uppgifter tas in än vad som är motiverat med hänsyn till ärendets karaktär. Att begära in uppgifter från utomstående eller andra myndigheter får inte ske utan den enskildes samtycke. Ett annat syfte är att garantera den enskilde rättsäkerhet och insyn i handläggningen som utgör en grund för genomförande av insatser.

De fysiska behoven är beskrivna i samtliga utredningar medan sociala, psykiska och existentiella behov sällan beskrivs. Detta kan ha olika anledningar, bl.a. relevansen för att utreda behovet av sökt hjälp eller svårigheter att utreda behoven. I mindre än hälften återges den enskildes egen syn på sin situation.

Biståndshandläggarna i Norrmalms stadsdel använder sig av rubrikerna i dokumentationssystemet och en egen framtagen mall för att samla in uppgifter.

För att uppnå en helhetssyn på den enskildes situation och behov anser Länsstyrelsen att det är angeläget att olika typer av behov utreds och beskrivs utifrån intentionerna i socialtjänstlagen. Lagen belyser t ex omständigheter som har betydelse för den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv under trygga förhållanden, vara aktiv och ha en meningsfull tillvaro.

Det är viktigt att det finns systematiska metoder för att samla in, analysera och sammansätta uppgifter som beskriver olika behov som den enskilde har. Utredningsmetoden kan utvecklas för att bättre fånga in och belysa sociala och eventuella psykiska eller existentiella behov.

**BESLUT**Datum
2007-07-02Beteckning
7010-07- 52895

Länsstyrelsens bedömning är att nämnden delvis uppfyller kraven på att den enskildes önskemål och behov skall belysas i utredningen.

Bedömning

Den enskildes behov och önskemål ska ligga till grund för bedömningen och hänsyn ska tas utifrån att alla skall ha samma förutsättningar oavsett kön eller etnisk tillhörighet.

I SOSFS 2006:5 kap.5 3 § anges att beslutsunderlaget bör innehålla utredarens bedömning av det som framkommit i utredningen.

Bedömningarna ska vara individuella och utgå från den enskildes ansökan och identifierade behov och får inte begränsas till vad riktlinjerna omfattar. Alla ska ha samma förutsättningar oavsett kön och etnisk tillhörighet.

Biståndshandläggarna uppger att de är observanta på att inte göra skillnader i bedömningen av kvinnor och mäns behov och önskemål. Personer med annat etniskt ursprung är sällan förekommande på Norrmalm.

Följden av bristen på dokumentation av den enskildes ursprungligen uttryckta behov ger effekter på om den enskildes behov och önskemål ligger till grund för bedömningen. Länsstyrelsen har valt att endast kritisera denna brist av rättssäkerhet i ansökan.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller kravet på att den enskildes behov och önskemål ska ligga till grund för bedömningen.

Beslut

Beslutet ska omfatta alla den enskildes uttryckta önskemål.

I SOSFS 2006:5 finns föreskrifter om att ett beslut skall innehålla uppgifter om vem som beslutet gäller, vad som beslutats, när beslutet fattats, namn och titel på den som fattat beslutet och vilket lagstöd som ligger till grund för beslutet. Beslutet skall dokumenteras, vara tydligt och lättbegripligt. Det finns inget i lagstiftningen som reglerar hur detaljerat ett beslut skall vara. Ett beslut om hemtjänst kan vara formulerat så att det ger ett visst utrymme för anpassning om den enskildes behov varierar mellan olika dagar. Beslutet bör dock vara så preciserat att den enskilde vet vad han eller hon är beviljad hjälp med.

Granskningen av akter visar att den enskildes dokumenterade önskemål beaktas i samtliga beslut. I besluten framgår tydligt vilka insatser som är beviljade och beslut är korrekt formulerade med hänvisning till gällande lagrum.

De äldre som intervjuats uppger att beslutet om insatser omfattar alla de behov och önskemål man har gett uttryck för. Samtidigt framkommer det att de inte



BESLUT

Datum
2007-07-02

Beteckning
7010-07- 52895

alltid haft möjligheten att framföra alla behov och önskemål. Det har inte heller alltid dokumenterats vilka ursprungliga uttryckta önskemål och behov den enskilde framfört. Följden av bristen på dokumentation av den enskildes ursprungligen uttryckta behov ger effekter på beslutet men Länsstyrelsen har valt att endast kritisera denna brist av rättssäkerhet i ansökan.

Länsstyrelsen bedömer att nämnden uppfyller kravet på att besluten ska omfatta alla den enskildes uttryckta önskemål.


AnneMarie Danon
avdelningsschef


Lotta Liwergren
äldreskyddsombud

Kopia för kännedom

Chef och biståndshandläggare på äldreheten