

Rutin: **Dokumentation**

(social journal och genomförandeplan)

I socialtjänstlagen 1§ 11 kap. 5§ första stycket SoL och 21 a § första stycket LSS finns bestämmelser om dokumentation i samband med genomförande av en insats. I SOSFS 2006:5 finns 6 kap. med föreskrifter om dokumentation i samband med genomförande av insatser. I avtalet med Stockholms kommun finns kommunens riktlinjer för dokumentation. Våra rutiner ska följa dessa föreskrifter.

Enhetschefen är ansvarig för att medarbetarna har erforderlig kompetens om dokumentation och att alla medarbetare dokumenterar i enlighet med Olivia hemtjänsts rutiner. Enhetschefen ansvarar för att kunden är informerad om den dokumentation som förs.

Alla fast anställda medarbetare med kontaktpersonsansvar ges utbildning och handledning i att läsa och förstå ett biståndsbeslut/beställning, upprätta och läsa en genomförandeplan, att föra en social journal och föra och sammanfatta löpande arbetsanteckningar. Timanställda och tillfälliga vikarier ska ha tillräcklig kompetens så att de kan föra arbetsanteckningar enligt Olivia hemtjänsts anvisningar för dokumentation.

Kundens akt ska innehålla följande dokumentation:

- **biståndsbeställningen**

Beställningen bör innehålla följande uppgifter:

- vilken nämnd som fattat beslutet
- datum för när beslutet fattats
- biståndshandläggarens namn och kontaktuppgifter
- vad beslutet innehåller

- **genomförandeplanen**

Dokumenteras på särskild blankett och ska visa hur biståndsbedömda insatser praktiskt ska genomföras. Dokumentationen ska innehålla följande:

- mål för insatserna eller delar av insatserna
- veckoschema för insatserna, med beskrivning om när, hur och vad som ska utföras
- anhöriga, närstående och andra som är viktiga kontakter i kundens nätverk
- samverkan med andra parter exempelvis primärvård, närstående eller föreningar
- namn på kontaktman och vice kontaktman
- notering om att information givits om rutiner för klagomålshantering
- datum för planerad uppföljning och områden som bör följas upp
- ansvarig enhetschef
- relevant bakgrundsbeskrivning om kunden som kan vara av vikt för insatsernas genomförande t ex en levnadsberättelse
- namn på de som deltagit i planeringen
- underskrift av kunden och kontaktpersonen

- **social journal**

Journalen förs i kronologisk ordning på särskild blankett och ska innehålla följande:

- när insatsen eller del av insatsen påbörjats
- när genomförandeplan upprättats

- på vilket sätt den enskilde har haft inflytande över det praktiska genomförandet av insatsen
- om insatsen inte kunnat genomföras och orsak till det
- vad som framkommit av betydelse vid kontakter med enskild eller andra som lämnat uppgifter i samband med genomförandet
- när genomförandeplanen följts upp och reviderats
- vad som uppnåtts i förhållande till de satta målen för insatsen
- förändringar i enskilds behov (ökat eller minskat behov)
- om något bedömningsinstrument använts
- om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig
- om klagomål framförts om insatsernas genomförande och vilka åtgärder som vidtagits
- om anmälningar om missförhållanden gjorts och om den enskilde berörs av ett tillsynsärende för utredning av missförhållanden enl 14 kap 2§ SoL eller 24 a § LSS.
- om handling eller uppgift ur handling lämnats ut

Den medarbetare som skrivit anteckningen ska skriva sitt namn, titel och datum direkt efter varje anteckning

- Riskanalys (se särskild rutin)

- risker i arbetsmiljön
- risker för kunden

Genomförandeplanen ska beskriva hur och när de insatser som biståndshandläggaren har beslutat om den beskrivs mer ingående under föregående avsnitt "genomförandeplan".

Genomförandeplanen ska följas upp två gånger om året eller när behov föreligger.

Om det vid revision inte görs några ändringar räcker det med att notera på planen datum för uppföljning och datum för nästa planerade uppföljning. Anteckningarna i den sociala journalen ligger till grund för uppföljningen av planen. Vid nytt biståndsbeslut eller förändringar i insatsernas genomförande ska en ny genomförandeplan upprättas. Den gamla arkiveras i kundens akt. Enhetschef och Kontaktperson dokumenterar i genomförandeplanen.

Social journal I den sociala journalen ska händelseutvecklingen kunna följas i kronologisk ordning. Dokumentationen ska föras på ett sådant sätt så att det är lätt att läsa och förstå vad som hänt och vad som gjorts. Vad som ska dokumenteras framgår av förteckningen ovan. Anteckningar utförs av enhetschef eller kundens kontaktperson. Dokumentationen utgör underlag vid uppföljningssamtal med kunden och vid uppföljning med biståndshandläggare.

Arbetsanteckningar - rapport

Arbetsanteckningar förs i särskild pärm på särskild blankett. En blankett för varje kund.

Alla medarbetare är skyldiga att rapportera händelser av vikt för att hjälpa till med att säkerställa att kunden får god kvalitet på omsorgen med helhetssyn. Dokumentationen ska innehålla:

- avvikelser
- synpunkter och klagomål som framkommer vid genomförandet av en insats
- information om förändringar och annan information som kan vara av vikt för framtida insatser
- den medarbetare som skrivit anteckningen ska skriva sitt namn, titel och datum direkt efter anteckningen

Minst en gång i månaden samlas dokumentationen in av kontaktpersonen/samordnaren som gör en sammanfattning av den gångna månaden. Sammanfattningen dokumenteras i den sociala journalen. Finns inget att rapportera dokumenteras detta i sociala journalen.

Arbetsanteckningar förs också dagligen hos varje kund i **Oliviapärmen** hemma hos kunden. Dessa arbetsanteckningar är dels en kvalitetssäkring som bevisar att besök hos kunden utförts och information om vad som utförts. Dels en kommunikation med närstående i de fall den enskilde så önskar. Anteckningarna förs på särskild blankett i kronologisk ordning och ska innehålla:

- datum och tidpunkt för anteckningen
- insatsens innehåll
- ev. kompletterande information som kan vara av vikt, tex vilken mat som serverats
- namn i klartext på den medarbetare som skrivit anteckningen.

Spårbarhet av anteckningar

Det ska vara lätt att spåra vem som skrivit en anteckning, därför ska den medarbetare som gör en anteckning i klartext skriva sitt för- och efternamn samt titel direkt efter anteckningen. Datum för när anteckningen gjorts ska också finnas för varje anteckning.

Förvaring av dokumentation

På kontoret förvaras kundernas enskilda akter i låsbart, brandskyddat dokumentskåp. Tas en akt ut för läsning eller komplettering ska den omgående efter avslutat arbete ställas tillbaka på sin plats. Akter får aldrig förvaras på annan plats än i dokumentskåpet. Det ska vara lätt att hitta i dokumentskåpet. Kundens akter ska finnas i bokstavsordning efter efternamn. Eventuellt övriga handlingar som förvaras i dokumentskåpet ska förvaras åtskiljda från kunders handlingar. Handlingarna kan förvaras i hängmappar eller pärmar. Skåpet ska alltid vara låst när det inte används. Nycklar till skåpet ska förvaras i nyckelskåpet och kvitteras ut enligt rutinen för nyckelhantering.

Anvisningar till personal för social dokumentation

All dokumentation ska föras i kundens akt eller i Olivia-pärmen hemma hos kunden. För att uppmärksamma dina arbetskamrater på att det finns viktig information i en kunds akt kan en notering om detta finnas i en särskild rapportbok.

Ha alltid som regel att kontrollera om det finns någon skriftlig information i Olivia-pärmen hemma hos kunden.

Dokumentationen ska vara skriven på ett sätt så att den värnar om kundens integritet.

Var saklig när du dokumenterar. Beskriv bara det du ser eller lägger märke till eller det kunden eller en anhörig berättar för dig. Du ska inte rapportera om dina känslor eller åsikter.

Skriv kortfattat med följande lathund i bakhuvudet:

- Berörd person – vem är berörd av iakttagelsen? Det ska alltid handla om kunden.
- Vad hände – beskriv kort och konkret det inträffade.
- När hände det – ge datum och gärna klockslag för när händelsen inträffade om du beskriver något som inträffat vid annat tillfälle än då anteckningen skrivs.
- Vem berättar – om du rapporterar vad kunden eller en utomstående berättar så ange vem som lämnar uppgifterna.
- Beskriv vilka åtgärder du vidtagit.

Vad ska dokumenteras?

Avvikelser

Om en insats inte har utförts som planerat ska det dokumenteras.

Skälet till det ska också skrivas ner, samt eventuella åtgärder. T ex om en kund tackar nej till en insats, eller om du inte hinner utföra en insats, eller utför en annan insats än det som var planerat.

Utför du en extra insats ska den också noteras, t ex om du tillgodoser ett akut behov som uppkommit.

Synpunkter eller klagomål

Om kunden uttrycker missnöje eller har synpunkter så ska det dokumenteras. Det kan t ex vara att kunden inte är nöjd med hur en insats utförts, man kan ha fått dåligt städad, felköpta varor, insatser utförda på fel tidpunkt eller ett tråkigt bemötande.

Gäller klagomålet dig själv ska du omgående göra vad du kan för att rätta till det.

Du ska dokumentera kundens synpunkter och dina åtgärder. Dessutom ska du informera enhetschefen och berätta för kunden att han/hon också kan fylla i och skicka in blanketten för klagomål.

Vårt mål är att alla kunder ska känna sig nöjda.

Du kan läsa mer om avvikelser och klagomål under särskilda flik i rutinpärmen.

Förändringar i hälsotillstånd

Om du lägger märke till förändringar i kundens hälsotillstånd ska det noteras. Om kontakter med sjukvården tas noteras det också.

Andra förändringar

Lägger du märke till annat som du tror kan ha betydelse för framtida insatser så gör en notering om din iakttagelse och eventuella åtgärder.

Missförhållanden

Om du misstänker att kunden inte får den omsorg han/hon har behov av eller misstänker att omsorgen inte utförs på ett omsorgsfullt sätt eller om du misstänker ekonomiska oegentligheter är du enligt svensk lagstiftning skyldig att rapportera detta. Gör en anteckning om detta och informera genast enhetschefen om dina misstankar.

Fattas det material eller annat

Om det t ex fattas förkläden, handskar eller annat hos kunden, gör en notering och informera kontaktpersonen/samordnaren.

- * Skriv läsligt
- * Texta gärna
- * Skriv hela ditt namn både för- och efternamn samt datum direkt efter anteckningen
- * Använd blanketten arbetsanteckningar när anteckningar skrivs

Egenkontroll av social dokumentation

Egenkontroll av dokumentationen sker dels genom en intern årlig revision av ledningen på Olivia hemtjänst. Egenkontrollen omfattar då signeringslistor, regelbundenhet i dokumentation, sammanfattning av arbetsanteckningar, att anvisningar för vad som ska finnas i akt följs och att anvisningar för den sociala dokumentationen i sin helhet följs.

< Upptäcks brister i samband med den interna årliga revisionen upprättas en åtgärdsplan av enhetschef som följs upp tillsammans kvalitetsansvarig och VD.

Egenkontroll sker också löpande under året av enhetschef tillsammans med kontaktperson, för att i det dagliga arbetet korrigera utförande av social dokumentation som ett kontinuerligt lärande för kontaktpersoner/dokumentationsansvariga. Varje månad tar enhetschef fram akter tillsammans med kontaktpersoner för granskning av innehållets kvalitet och omfattning.

< Upptäcks brister i samband med kontinuerlig egenkontroll enligt ovan åtgärdas bristerna omgående, och kommunicerar med berörda parter om det är av särskild vikt (t ex till för den enskilde, dess anhöriga eller beställare av insatser).

Rutin finns för att personal ges intern utbildning för att vet hur, när och vad som ska dokumenteras, vilket säkerställer att personal har tillräcklig kunskap för detta. Enhetschef ansvarar för att personal bokas in på Kontaktamannautbildningen.

Egenkontroll av genomförandeplan

Egenkontroll av genomförandeplaner ingår i den interna årliga revisionen för verksamheten och kontroll görs att genomförandeplan har reviderats minst två gånger per år enligt anvisningar, samt att genomförandeplanen är fullständigt ifylld/underskriven.

< Upptäcks brister i samband med den interna årliga revisionen upprättas en åtgärdsplan av enhetschef som följs upp tillsammans kvalitetsansvarig och VD.

När genomförandeplanen upprättats och är fullständig kommuniceras denna med beställande nämnd inom bestämd tid enligt avtal. Ansvaret för upprättandet av genomförandeplanen ligger ytterst på enhetschef som delegerar arbetsuppgiften till kontaktperson, som har tillräckliga kunskaper (via internutbildning) för detta.

< Enhetschef ansvarar för att kommunicera med beställande nämnd om dröjsmål sker avseende färdigställande av genomförandeplan (t ex om kund önskar att anhörig på annan ort ska läsa igenom innan underskrift), kommunikering kring dröjsmålet journalförs.

Enhetschef har bevakningslista för uppföljning av genomförandeplaner, vilket säkerställer rutinen för revidering var 6:e månad om inte revidering/ny genomförandeplan varit aktuell under året.

Dokumentation i Stockholms stads kommunsystem

Dokumentation sker i ParaSol för all personal på Olivia hemtjänst i Hässelby/Vällingby. Där finns samlad dokumentation så som aktuell beställning, genomförandeplan, avvikelser, övrig social dokumentation.

- * Beställningar skrivs ut dagligen av Enhetschef och/eller Biträdande enhetschef
- * Beställning lämnas till Planerare för schemaläggning/planering
- * Genomförandeplan upprättas av Kontaktpersonen tillsammans med kunden
- * All personal har e-legitimation och kan logga in via dator på lokalkontoret för social dokumentation i ParaSol.
- * All personal har tillgång till smartphones för social dokumentation i nya tids- och ersättningssystemet Paragå
 - * Avvikelse rapporteras dagligen
- * Nya och avslutade kunder rapporteras dagligen
- * Enhetschef ansvarar för att all personal i samband med introduktion ges kunskap för att självständigt dokumentera i Paragå och hantera smartphones som används på enheten.
 - * Användarmanual för Paragå (lathund) finns tillgänglig på enheten.

I övrigt gäller sedvanlig sekretess enligt sekretesslagen 1980:100 avseende de uppgifter som finns i systemet.