

Kollegialt lärande

Kollegiegranskning kring äldreomsorgens
biståndshandläggning i Västernorrland

Författare: Eva Rönnbäck

Rapport nr 2003:1

ISBN: 91-974826-1-7

Innehåll

1. Inledning	4
Kollegiegranskning Som FoU-metod	4
Utvecklingsområde och syfte	5
2. Genomförande av projektet	6
Deltagarna och granskningsobjektet	6
Granskningsnyckel	6
Urval av dokument	7
Granskningen	7
Återkoppling	8
Kommunenkäten	9
Databearbetning och sammansättning	9
3. Handläggning, dokumentation och behovsbedömning	10
Den formaliserade handläggningen	10
Målrationell målbedömning	11
Skälig levnadsnivå	12
4. Resultat	14
Ansökan	14
Utredning – bakgrund	15
Utredning – kartläggning	15
Utredning – bedömning	16
Beslut	16
Granskarnas synpunkter	17
De olika kommunernas förutsättningar	17
Organisering	17
Riktlinjer och handläggningsrutiner	18
Handledning och stöd	18
Fortbildning	18
5. Analys och slutsatser	19
Om metoden	19
Om resultaten	19
Formella handläggningen	20
Den professionella behovsbedömningen	20
Brist på stöd och handledning	21
Hur går vi vidare?	22
Litteratur/referenslitteratur	23
Bilagor	24
Tabeller på kommunnivå	24
Granskningsnyckeln	26

1. Inledning

Våren 2001 inbjöds länets biståndshandläggare inom äldreomsorgen till en träff där kolleger skulle få tillfälle att mötas och diskutera sitt yrkesområde. Mötesdagen anordnades av kommunförbundet Västernorrland tillsammans med SoFo-mitt (socialtjänsten i Sundsvall/Timrås forskningsenhet). Syftet med denna första mötesdag var att rekognosera behovet av fortsatta mötesdagar och vilket innehåll dessa dagar i så fall skulle ha. Många synpunkter kom fram och intresset från biståndshandläggarna för en fortsättning var stort. De områden som handläggarna ansåg var viktiga att diskutera och lära sig mer om var bl.a. formella handläggningsregler, bedömningskriterier, domstolspraxis samt dokumentation. Varje kommun utsåg en kontaktperson som fick i uppdrag att medverka i den fortsatta planeringen av träffar och utbildning.

I juni träffades dessa kontaktpersoner tillsammans med kommunförbundet Västernorrland och SoFo-mitt och där enades vi kring att starta ett projekt med fokus på handläggningsprocessen, dvs både kring den formalia som omger handläggningen och om behovsbedömningen och bedömningskriterier. Som metod valdes kollegiegranskning. SoFo-mitt fick uppdraget att utforma en projektplan för kollegiegranskning och dess genomförande. Uppdraget övergick fr o m januari 2002 till kommunförbundets FoU-enhet - *FoU-Västernorrland*.

Denna rapport är en beskrivning av genomförandet och resultatet av kollegialt lärande inom biståndshandläggningen i Västernorrland våren 2002.

Kollegiegranskning som FoU-metod

Att lära av kollegor genom att granska och utvärdera arbetet kommer från metoden peer review. Peer review är en metod som i huvudsak används inom akademien för att utvärdera vetenskap. Metoden har i den bemärkelsen enbart ett utvärderande och granskande syfte och ses bl a som ett sätt att säkerställa en viss kvalitet och relevans på material som ska publiceras i vetenskapliga tidskrifter. Begrepp som är tillämpliga vid peer review är *bedömning, kontroll och övervakning*¹⁾. Olika FoU-projekt har utvecklat denna metod och använt den som ett sätt att lära av sina kollegor – därav namnet *kollegiegranskning*. Kollegiegranskningen har emellertid sitt fokus på *lärandet* till skillnad från peer review som betonar kontroll och övervakning.

En viktig utgångspunkt med metoden är *ömsesidighet och dialog*. Både den som granskar/studerar och den som blir granskad/studerad ska ha tillgång till lärande och utveckling. Därför är det inte själva granskningen i sig som är det viktigaste utan det är återförandet och återkopplingen kring vad man har sett som är av största intresse. Genom att granska varandras verksamhet, arbeten eller arbetssätt med ovan nämnda utgångspunkt är förhoppningen att nå utveckling och att synliggöra de kunskaper som finns. Granskningen utgör en förutsättning för återföringen som i sin tur ska ge möjlighet till reflektion och utveckling. För att betona lärandet har vi valt att kalla projektet för *kollegialt lärande*.

1) P Westlund 1997:sid 9

Utvecklingsområde och syfte

Biståndshandläggningen inom äldreomsorgen har i flera år varit i fokus vid olika granskningar såväl från statliga myndigheter som från forskare. Brister i dokumentationen har kunnat påvisas som påverkat den hjälpsökandes rättssäkerhet negativt. Vid ett möte med länets biståndshandläggare efterfrågades också mer kunskaper både i handläggning och dokumentation och kring själva behovsbedömningen. En majoritet av handläggarna har genomgått utbildning inom ämnet men efterfrågade ändå ytterligare kunskap. Vi beslutade därför att använda kollegiegranskning som ett första steg för att nå ökade kunskaper i handläggning, dokumentation och behovsbedömning.

Syftet formulerades i tre satser:

- Att få en bild av hur dokumentationen av biståndshandläggningen i länet ser ut.
- Att ge biståndshandläggarna i länet ökade kunskaper i den dokumentation som behövs för att handlägga biståndsansökningar enligt socialtjänstlagen.
- Att öka medvetenheten och kunskapen kring den egna professionen och dess kunskapsområde vid kartläggning och bedömning av behoven.

Den kartläggning som sker förväntas visa oss på ett antal kritiska situationer som vi genom fortsatt utvecklingsarbete ska kunna förbättra och utveckla. Målsättningen är att handläggarna i länet ska leva upp till lagstiftningens krav och socialstyrelsens allmänna råd om kvalitativt god handläggning inom äldreområdet.

2. Genomförande av projektet

Genomförandet och planeringen av projektet har bestämts av deltagarna själva. Det fanns inget förutbestämt tillvägagångssätt eller given struktur på hur granskningen skulle ske. Den erfarenhet som gjorts bl a i ”Nätverksprojekten” där kommunerna Karlshamn, Växjö, Oskarshamn och Älvsbyn medverkat, visar dock att en tydlig struktur i form av en bedömningsmall o dyl. är ett viktigt och bra hjälpmedel. Även vi valde att använda en strukturerad mall som hjälp vid granskningen. Nedan beskriver vi hur själva genomförandet av projektet gått till.

Deltagarna och granskningsobjektet

Projektet inleddes med en stor samling där samtliga kommuner i länet var inbjudna. Projektet presenterades och en grovplanering gjordes beträffande tidplan och genomförande. Varje kommun fick sedan fundera vidare om sin medverkan. De kommuner som valde att delta var Sollefteå, Kramfors, Härnösand, Sundsvall och Ånge. Timrå var intresserade men valde att avstå eftersom de haft stor personalomsättning och vid tillfället var flera av handläggartjänsterna vakanta. Örnsköldsvik som inte är med i FoU-Västernorrland deltog i begynnelsen men valde sedan att samarbeta med andra kommuner kring ett liknande projekt.

Varje deltagande kommun utsåg därefter vilka som skulle vara kommunens granskare. Granskarnas uppgift var att utifrån den framtagna granskningsnyckeln gå igenom de utvalda och framtagna akterna och fylla i om den efterfrågade uppgiften var dokumenterad i akten eller inte. Varje kommun utsåg även en samordnare som praktisk hjälpte till att organisera arbetet. Samordnarens uppgift var bl. a att ta fram akter och skapa förutsättningar så att granskningen kunde genomföras. Rollen som handledare/vägledare låg på FoU-Västernorrland som även ansvarade för dokumentationen av den slutliga rapporten.

Totalt ingick 20 personer i projektet förutom projektledarna. De utvalda granskarna samlades tillsammans med samordnare och FoU-enheten för att starta upp projektet. Dagarna ägnades åt information om kollegialt lärande, dess tillvägagångssätt samt syftet. Vid de inledande träffarna bestämdes också hur urvalet skulle genomföras, hur genomförandet av granskningen skulle organiseras samt hur återkopplingen skulle ske.

Granskningsnyckel

Därefter påbörjades arbetet med att ta fram en granskningsnyckel. Nyckeln ansågs som ett nödvändigt hjälpmedel för att nå en enhetlighet i granskningen. FoU-Västernorrland hade utarbetat ett första förslag²⁾ som utformats efter de krav som socialtjänstlagen och förvaltningslagen ställer på handläggningen och dess dokumentation. Vid träffarna med granskarna och samordnarna diskuterades och ändrades granskningsnyckeln så att den slutligen passade projektets syfte. Enkäten var uppdelad i fem delar. Den första delen innehöll uppgifter om ansökan, den andra om bakgrund och anledning till ansökan, den tredje var inriktad på kartläggningen av behoven, den fjärde om bedömningen och slutligen den sista

2) Granskningsmallens ursprung är framtagen vid FoU-enheten i Kalmar av Peter Westerlund.

om beslutet. Granskningsnyckeln var utformad som en enkät och frågorna skulle i de allra flesta fall endast kunna besvaras med - Ja eller Nej³⁾.

Förutom att granska själva akterna studerades biståndshandläggningens förutsättningar på en mer övergripande nivå. Ambitionen var att få en bild över vilka rutiner och riktlinjer som används, hur organisationen ser ut, vilket stöd och vilken utbildning handläggarna har fått? Dessa frågor fick samordnarna i varje kommun svara på och intervjuerna utfördes av FoU-enheten.

Urval av dokument

Ett viktigt moment var själva urvalet av akterna. Det var viktigt att urvalet skulle ske slumpmässigt och att akterna/beslutsdokumenten skulle vara från samma beslutsår och så aktuella som möjligt. Gruppen beslutade att de akter som skulle ingå skulle vara beslutade under februari 2002.

Varje kommun skickade därefter en lista på de möjliga besluten till FoU-Väster-norrland, som gjorde ett slumpmässigt urval på 25 procent eller minst 15 akter per kommun. Eftersom länets kommuner skiljer sig åt vad gäller befolkningsunderlag och antalet handläggare samt för att få en jämnare fördelning vid själva granskningsmomentet, valde vi att dela Sundsvall i en norrdel och en söderdel. Mer om detta kan läsas under avsnittet om granskningen.

Nästa steg var att FoU-enheten slumpade fram de beslut som skulle ingå. Därefter kunde respektive kommuns samordnare plocka fram de aktuella akterna till de besökande granskarna. Totalt 179 ärenden ingick i granskningen och fördelades enligt följande.

Tabell 1: Antal granskade ärenden per kommun

Kommun	Antal
Härnösand	17
Kramfors	18
Sollefteå	15
Sundsvall Norr	48
Sundsvall Söder	54
Ånge	27
Länet	179

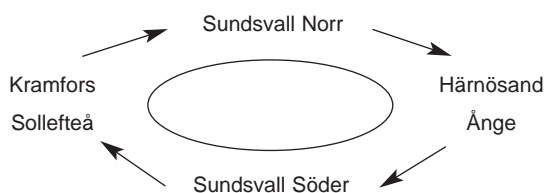
Granskningen

Som tidigare nämnts delades Sundsvall i två delar - Norr och Söder. Trots detta blev kommunerna och antalet handläggare inte jämnt fördelade, varför vi blev tvungna att arbeta på ett något annat sätt än som det ursprungligen var tänkt. Härnösand och Ånge fick gå samman och granska Sundsvall Söder. Medan Kramfors och Sollefteå fick granska Sundsvall Norr. Däremot kunde Sundsvall Norr och Sundsvall Söder dela sig på fyra grupper som besökte respektive

3) Mer om detta i resultatredovisningen och slutdiskussionen.

kommun. Vilka som granskade vilka framgår av figuren nedan.

Figur 1. Granskningsmodellen



Ärendena var framtagna och aidentifierade till de tillresta granskarna. Vid själva granskningen satt granskarna i den granskade kommunen och var därmed tillgänglig för information, upplysningar och dialog. Det var mycket viktigt att relationen i möjligaste mån skulle vara ömsesidig och öppen mellan granskarna och de granskade så att kontroll och tillsynskänslan i möjligaste mån kunde undvikas.

Efter det att granskningen var genomförd sammanställde granskarna sina uppgifter och sina intryck skriftligt. Själva granskningsmallarna skickas därefter till FoU-enheten för databearbetning och sammanställning.

Återkoppling

Ett viktigt led i arbetet var återkopplingen av det man sett, vilket skedde i två steg. Vid det *första* återkopplingsmötet samlades alla granskare tillsammans med FoU-enheten. Till detta möte hade granskarna med sig en skriftlig dokumentation kring vad de sett och vilka intryck de fått. Vid återkopplingsträffen gavs möjlighet till reflektion över vad de hade sett och vad andra har noterat i den egna kommunen. Granskarna gav också synpunkter på vad den slutliga rapporten skulle innehålla vad gäller grad av utelämnande av kritik, intryck mm.

Vid den *andra* återkopplingen besökte granskaren tillsammans med FoU-enheten den granskade kommunen. En redovisning av kommunens "resultat" skedde och granskarna gav såväl positiv som negativ kritik. Kollegiegranskningen avslutades med en gemensam redovisning och åiterrapportering inför alla berörda handläggarna, chefer och andra intresserade från de medverkande kommunerna. Denna träff kan också betraktas som en inledning på det fortsatta arbete med att öka medvetenheten och kunskaperna kring hela handlägningsprocessen, inte minst kring behovsbedömningen.

Kommunenkäten

För att få en bredare bild av handläggarnas förutsättningar intervjuades även samordnaren i respektive kommun. Intervjuerna genomfördes av FoU-enheten och fokuserade organisationen. De frågeområden som togs upp var;

- Organisering
- Riktlinjer och rutiner
- Handledning och stöd
- Fortbildning

Databearbetning och sammanställning

Efter det att granskarna läst akterna och fyllt i granskningsnyckeln skickade de materialet till FoU-Västernorrland. Där sammanställdes och bearbetades datan via SPSS statistikprogram. Datan redovisas i huvudsak på länsnivå med fokus på andelen Ja-svar på varje fråga, dvs andelen där den efterfrågade uppgiften framgår. I bilaga 1 redovisas fördelningen på kommunnivå.

3. Handläggning, dokumentation och behovsbedömning

Detta avsnitt berör framförallt de formella regler och normer som omgärdar handläggningen enligt socialtjänstlag och förvaltningslag. Men avsnittet lyfter även fram något om lagstiftarens intentioner kring själva behovsbedömningen.

Den formaliserade handläggningen

Utgångspunkten för att kunna få hjälp i hemmet eller hemtjänst, är att de hjälpsökande, antingen själva eller genom ombud, söker om hjälp från hemtjänsten. Några bestämda formella krav på hur *ansökan* om hjälp ska se ut finns inte och den kan vara både skriftlig och muntlig. Det finns inte heller några begränsningar i vad eller vilken hjälp som den enskilde kan ansöka om. Oavsett i vilken form eller vad ansökan gäller har den enskilde rätt att få sin sak prövad, vilket innebär att myndigheten är skyldig att *utreda* och även att lämna ett *beslut*. Handläggaren är också skyldig att dokumentera det som framkommit i ärendet och det som påverkat beslutet.

Efter det att ansökan kommit till handläggarens kännedom ska en utredning starta som innebär att behoven kartläggs och prövas i relation till lagstiftningens intentioner⁴. Behovsbedömningen enligt Socialtjänstlagen kan sägas bestå av två led⁵. För det första måste det föreligga ett behov av hjälp för den enskildes försörjning eller för sin livsföring i övrigt. Det andra steget i behovsbedömningen omfattar att utvärdera den enskildes möjlighet att själv eller på annat sätt tillgodose behovet. I detta sammanhang har också begreppet skälig levnadsnivå fått en allt större betydelse. I utredningen ingår enligt praxis⁶ alltmer en bedömning om behovet ligger inom ramen för skälig levnadsnivå.

Utredningen, som handläggaren är skyldig att dokumentera, ska innehålla uppgifter som har betydelse för ärendets utgång, dvs beslutet. Den hjälpsökande har *rätt* enligt 16 § FL att ta del av det som finns dokumenterat i utredningen. Myndigheten är dessutom *skyldig* enligt 17 § FL att innan beslutet fattas, underrätta den sökande om uppgifter tillförts utredningen av annan samt att ge tillfälle att yttra sig. En följd av detta är att den hjälpsökande bör beredas tillfälle att läsa utredningen innan beslutet fattas om rättigheten ska få den innebörd som avses.

Handläggaren är därefter skyldig att lämna ett svar – *beslut* – till den hjälpsökande på den ställda frågan – ansökan. De formella krav som finns på beslutet är att det ska vara tydligt och att det klart ska framgå vad den enskilde ansökt om, och vad som beviljats respektive avslagits samt när beslutet fattades och av vem. Vid avslag ska beslutet dessutom vara motiverat samt innehålla information om hur beslutet överklagas⁷.

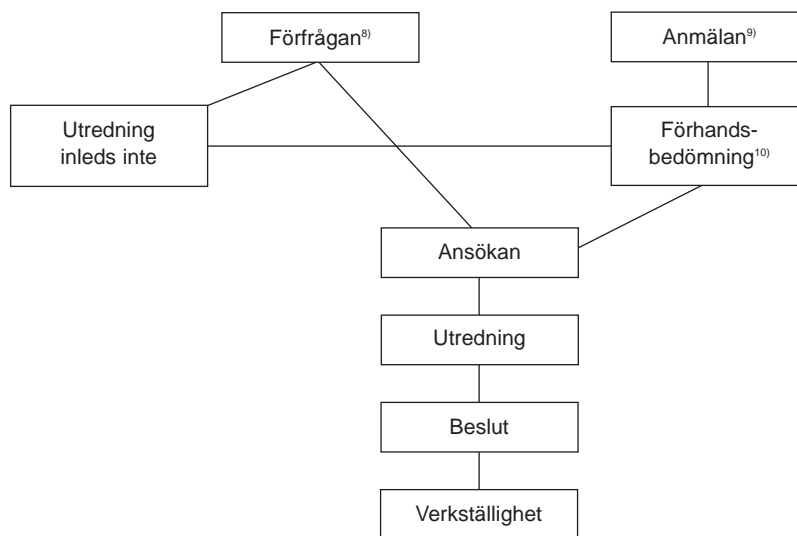
4) Både utredning och beslutsfattande har i de flesta kommuner delegerats till tjänstemännen (handläggare).

5) Hollander A 1995.

6) G. Svensson 2000, om skälig levnadsnivå och goda levnadsvillkor.

7) Socialstyrelsens allmänna råd 1994 a upphörde att gälla 1999.

Figur 2: Flödesschema över den formella handläggningen.



Målrationalell behovsbedömning

För att ha rätt till bistånd ska man ha ett *behov*. Det är i stort sett det enda krav som är formulerat i socialtjänstlagen. Det finns inga kriterier eller villkor för hur behovet kan ha uppstått eller kring behovets karaktär. Rätten till bistånd är inte heller kopplat till några givna insatser. Det är istället *individens livssituation* och individuella behov, som ska vara avgörande för vilken insats som ska beviljas. Rätten kopplas alltså till individen och till det individuella behovet av socialtjänstens hjälp och helhetssynen ska vara vägledande vid bedömningen. Tanken är att *behovet* ska vara själva utgångspunkten och ska styra beslutet och val av insats. Hjälpinsatserna förväntas därmed följa det individuella behovet och är därför inte förutsägbara. Som jämförelse kan nämnas lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) där istället individens behov av de tydligt definierade insatserna prövas.

Socialtjänstlagen utgår från ett beslutsfattande som är *målrationalellt*, medan LSS utgår från ett *normrationalellt* beslutsfattande¹¹⁾. Begreppen målrationalitet och normrationalitet, som används inom rättssociologin, har sin utgångspunkt i ett par av Webers idealtyper för en social handling¹²⁾, målrationalitet och värderationalitet.

8) En förfrågan kan enbart ha ett informativt syfte och behöver inte leda till en ansökan. Det är handläggarens uppgift att försäkra sig om att det endast är upplysning och information och inte ett beslut som efterfrågas.

9) En anmälan kommer från andra än den enskilde (part) och ska alltid leda till en förhandsbedömning.

10) Förhandsbedömningen handlar om att förvissa sig om att anmälan överensstämmer med den enskildes önskemål. Om så är fallet övergår anmälan till en ansökan och en utredning startas. Någon personkontakt kan i detta fall inte läggas upp men däremot är handläggaren skyldig att anteckna och diarieföra skeendet. Undantag från möjligheten att starta utredning utan samtycke gäller om det finns misstanke att minderåriga far illa.

11) Åström 2000:38, Svensson 2000.

12) Weber Max, Ekonomi och samhälle. Förståendesociologins grunder. Del 1. Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper. Lund 1983, sid 16.

Normrationalitet kan betraktas som en variant av begreppet värderationalitet, där normen utgör det speciella värdet. Normen blir styrande, till vilken beslutet relateras. I tillämpningen blir normen mer eller mindre opolitisk då alla ställningstagande redan är gjorda. Normen finns där och är på ett sätt opåverkbar. Det finns lite eller ingen töjman eller möjlighet till egen bedömning, då kriterierna redan är fastlagda av normgivaren (Riksdagen). Det egna ställningstagandet och det egna ansvaret för handläggaren minimeras därmed och eventuella kritiker hänvisas till normgivaren¹³. Handläggningen enligt LSS har tydliga kriterier och normer att följa och tidigare beslut och domar har också ett högt värde.

I den målrationella beslutsmodellen, som socialtjänstlagen bygger på, har *bedömningen* en framträdande roll. "Rationaliteten i denna modell innebär att beslutsfattaren genom sitt beslut söker uppnå eller på bästa sätt främja det uppsatta målet"¹⁴. Juridiken är däremot inte lika framträdande i den målrationella beslutsmodellen. Istället får politik och ideologiska värderingar en framträdande position och handläggarens värdering blir dessutom avgörande för beslutet. I praktisk mening innebär det ett större ansvar på handläggaren vid handläggning av SoL-ärenden i jämförelse med handläggning av LSS-ärenden. Handläggaren kan inte hänvisa till en norm i ett beslut enligt SoL. Handläggningen enligt SoL kräver ett unikt ställningstagande i varje enskilt fall. En rimlig slutsats blir att en målrationell bedömning är mer tidskrävande än den normrationella bedömningen.

Skälig levnadsnivå

Inledningsvis konstaterades att det enda krav som formulerats i SoL är att det ska finnas ett behov. Praxis har emellertid utvecklats åt ett annat håll och begreppet skälig levnadsnivå fått allt större betydelse vid själva bedömningen av behoven än som det ursprungligen var tänkt. I propositionen från 1979/80 står att "biståndet ska utformas så att den enskilde tillförsäkras skälig levnadsnivå" (Prop 1979/80:1 sid186)¹⁵. Lagtextens utformning följer också samma linje.

4 kap. Rätten till bistånd

1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjnings- stöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

13) Gustaf Svensson 2000.

14) Gustaf Svensson 2000.

15) Proposition 1979/80:1 (sid 186).

Enligt lagtexten innebär det att handläggaren först ska utröna om den enskilde har rätt till bistånd, dvs har ett behov som inte kan tillgodoses på annat sätt. Om så är fallet så kan det andra steget tolkas som en instruktion till beslutsfattaren om *hur* det bistånd som ska beviljas ska vara beskaffat. Begreppet skälig levnadsnivå kommer alltså in först när biståndet ska utformas. Skälig levnadsnivå blir här en *minimigräns* som beslutsfattaren inte får understiga. Den beviljade insatsen skall omfattas av en viss nivå för att personen skall uppnå skälig levnadsnivå.

Men detta sätt att använda sig av skälig levnadsnivå stämmer inte alltid med verkligheten¹⁶⁾. Den vanligaste situationen inom socialtjänsten är att ansökan från den enskilde gäller en specifik form av bistånd, t ex ett *"särskilt" särskilt boende*. Inom äldreomsorgen har man också arbetat med att få ansökningarna tydligare och att handläggarna i ökad utsträckning ska dokumentera ansökningar som de formuleras av de hjälpsökande och vara så detaljerade som möjligt.

En preciserad ansökan resulterar i att man enbart ska utreda vad ansökan gäller. Har man sökt om städning ett visst antal gånger så är det just det man ska utreda och ta ställning till. Handläggaren måste då redan inledningsvis ta ställning till det ansökta i förhållandet till skälig levnadsnivå. I detta fall hanteras inte skälig levnadsnivå som en minimigräns för utformningen av biståndet utan kommer in redan i bedömningen. Behovet måste alltså falla inom ramen för vad som bedöms vara skäligt. Det innebär att skälig levnadsnivå här får en betydelse av maximigräns. De blir alltså ett tak istället för ett golv.

Förutsättningarna och kraven för att beviljas bistånd utökas därmed från två (ett behov samt att det inte kan tillgodoses på annat sätt) till tre där det tredje kravet/förutsättningen är att behovet ska ligga inom ramen för skälig levnadsnivå.

Figuren nedan är en beskrivning/modell över hela handlägningsprocessen där både det formaliserade och det professionella handlandet ingår. Det formaliserade anger ramarna och strukturen för handläggningen medan det professionella ska fylla innehållet i ramarna. Begreppet skälig levnadsnivå har lagts både i bedömningen och i utformningen av biståndet.

Figur 3. Handlägningsprocessen som formell och professionell helhet

Ansökan	Utredning/behovsbedömning	Bistånd/hjälp
	Kartläggning: Livssituation Behov och resurser.	Val av insats utifrån: Enskildes önskemål Lämplighet Kostnad jämfört med andra alternativ Möjlighet till ett självständigt liv Tillförsäkra skälig levnadsnivå
	Prövning: Kan behovet tillgodoses på annat sätt? Behövs biståndet för att uppnå skälig levnadsnivå?	

16) Gustaf Svensson 2000.

4. Resultat

I detta kapitel redovisas resultaten av granskarnas arbete. Redovisningen sker på länsnivå. Tabeller för varje fråga på kommunnivå återfinns i bilaga 1. Det bör poängteras att frågorna i gransknings-mallen delvis har olika karaktärer och olika tyngd. Vissa frågeområden berör uppgifter som måste finnas med utifrån lagstiftningen, andra uppgifter ska finnas under vissa givna förutsättningar medan slutligen vissa uppgifter är beroende av utredningens karaktär och den professionella bedömningen. Som exempel kan nämnas att det måste finnas uppgifter om vad den enskilde har ansökt om medan uppgifter om kommunikering endast ska finnas med om det är nödvändigt, dvs uppgifter har hämtas av andra eller att förslaget till beslut innehåller avslag. Exempel på uppgifter som är beroende på utredningens karaktär kan vara uppgifter om intresse, bostad mm. I resultatredovisningen redovisas endast om uppgifterna är med eller inte, i slutdiskussion återkommer vi till detta resonemang.

Totalt granskades 179 ärenden, varav 65 procent berörde kvinnor. Medelåldern bland de ärenden som granskades var 80 år. Detta motsvarar väl den statistik som finns för hemtjänsttagare i riket.

Ansökan

Granskningen innehöll fem frågor om dokumentationen kring ansökan. Den första och kanske viktigaste frågan var om det framgick vad den enskilde hade ansökt om. Av samtliga ärenden framgick i 45 procent en tydlig ansökan medan det i 55 procent alltså inte framgick vad den enskilde hade ansökt om. Detta resulterade i en stor diskussion bland granskarna hur själva granskningen gick till och att resultaten inte skulle vara giltiga¹⁷⁾. Efter en diskussion enades vi alla fall om att granskarnas uppfattning måste respekteras och därmed också accepteras. Det som var särskilt anmärkningsvärt med detta resultat var den stora skillnaden mellan kommunerna. Andelen där ansökan framgick varierade från 81 procent till 7 procent. I tabellen nedan framgår i vilken grad de efterfrågade uppgifterna kring ansökan var dokumenterade i akterna, för hela länet. Som exempel kan man se att vem som var initiativtagare till ansökan/anmälan fanns dokumenterat i 87 procent av samtliga granskade akter medan datum fanns dokumenterat i 51 procent.

Tabell 2: Uppgifter om ansökan (procent)

Fråga	Andel Ja-svar
Ansökan	45
Annan ansökt	44
Initiativtagare	87
Datum för aktualisering	51
Datum när utredning startades	55

17) Mer om metoddiskussionen i slutkapitlet.

Utredning – bakgrund

I kategorin bakgrundsuppgifter till utredningen har vi efterfrågat uppgifter såväl om anledning till ansökan som om metoder och tillvägagångssätt i utredningen. Som framgår av tabellen nedan var anledningen till ansökan relativt väl dokumenterad i ärendena. Likaså tidigare insatser och handläggarens tillvägagångssätt. Däremot förekom sällan uppgifter om den enskilde hade lämnat samtycke till att handläggaren hämta in uppgifter från andra. Detta är en uppgift som krävs förutsatt att handläggaren har för avsikt att tillfråga andra i utredningen och är således inte en uppgift som generellt ska finnas med.

Tabell 3: Uppgifter om utredningsbakgrund (procent)

Fråga	Andel Ja-svar
Anledning till ansökan	82
Tidigare insatser	86
Metoder i utredningen	84
Samtycke	9
Samtycke till vad	6

Utredning – kartläggning

Detta moment av utredningen omfattar själva kartläggningsdelen. Här är handläggarens uppgift att ta reda på behoven och vilka resurser som den enskilde och omgivningen har. Det handlar helt enkelt om att samla in de uppgifter som krävs för att kunna ta ställning och fatta beslut. Av tabellen nedan kan man se att uppgifter om hälsa och bostad var främst förekommande bland de faktorer som kartlades. Ordet hälsa är egentligen missvisande eftersom det främst handlar om *ohälsa*. Det är i huvudsak olika medicinska diagnoser som omnämns. Andra vanligt förekommande uppgifter var om funktionshinder och den sociala situationen.

Även den hjälpsökandes egna och omgivningens resurser återfanns i relativt hög grad beskrivna i utredningarna. Däremot verkar inte den enskildes intressen, varken nuvarande eller tidigare, ha någon större betydelse för beslutsfattandet. Vem som lämnat uppgifterna i utredningen framgick endast i knappt hälften av utredningarna. I de fall det förekom var det främst den enskilde själv (68 %) och anhöriga (68 %) som lämnat uppgifterna. Personal inom hemtjänst och sjukvård stod för drygt en fjärdedel av uppgiftslämnandet medan sjukgymnaster och arbetsterapeuter fanns omnämnda i mycket begränsad omfattning (6 %.)

Tabell 4: Uppgifter om kartläggningen

Fråga	Andel Ja-svar
Funktionshinder	67
Hälsa	81
Bostad	79
Social situation	77
Tidigare intressen	22
Nuvarande intressen	32
Nätverk	45
Övriga levnadsförhållanden	24
Sökandes resurser	66
Omgivningens resurser	66
Möjligheten att leva ett självständigt liv	59
Behovet	76
Vem som lämnat uppgifter	47
Vilka uppgifter har andra lämnat	15
Olika uppfattningar i utredningen	6

Utredning – bedömning

Detta är det moment där handläggaren själv förväntas framträda. Handläggarens bedömning framgick också i nästan tre fjärdedelar av de granskade ärendena. Däremot är det inte särskilt vanligt att handläggaren resonerar kring behovens möjlighet att tillgodoses på annat sätt eller kring begreppet skälig levnadsnivå. Förslag till beslut fanns i drygt hälften och lika många har också kommunicerat utredningen. Eventuella synpunkter på utredningen som framkommit vid kommunikeringen fanns sällan noterade.

Tabell 5: Uppgifter om bedömningen

Fråga	Andel Ja-svar
Utredarens bedömning	72
Skäl till bedömning	60
Behovens möjlighet att tillgodoses på annat sätt	35
Skälig levnadsnivå	22
Förslag till beslut	51
Kommunicerat	51
Hur har kommunikeringen skett	52
Synpunkter från kommunikeringen	7

Beslut

Det sista momentet i handläggningen är beslutet. Här ska den hjälpsökande få svar på sin ansökan. I en majoritet av ärendena gick det att utläsa vilken hjälp som beviljats samt i vilken omfattning hjälpen skulle ges. De allra flesta beslut var bifallsbeslut men 12 procent av beslutet innehöll ett helt eller delvis avslag.

Alla dokumenterade avslagsbeslut gällde ansökan om särskilt boende.

Tabell 6: Uppgifter om beslutet

Fråga	Andel Ja-svar
Vad/vilka insatser som beviljats	85
Insatsernas omfattning	76
Vad som avslagits	12
Lagrum	97
Beslutet motiverat	24
Beslutsdatum	90
Beslutet tidsbegränsat	60
Omprövningsdatum	57
Uppföljningsdatum	4
Beslutfattare	86
Anvisningar för överklagan	23

Granskarnas synpunkter

De handläggare som var granskare lämnade såväl skriftliga som muntliga betraktelser om sina samlade intryck. Mycket av synpunkterna hängde samman med styrkor och svagheter som framkommit vid granskningen. Det granskarna noterade utöver vad som redovisats tidigare var att det kommunala datasystemet i många fall tycks ha varit styrande för hur dokumentationen utformades. Det gällde särskilt uppgifter kring ansöknings- och beslutsdatum. Men dataprogrammet tycktes även haft en inverkan på vad som dokumenterades. Som exempel kan nämnas uppgifter kring kommunikering. I Kramfors fanns i samtliga fall dessa uppgifter med vilket mer var en följd av en automatisering i datasystemet än av att utredningen verkligen hade kommunicerats. Likaså innehöll samtliga akter i Härnösand en hänvisning till hur man kunde överklaga beslutet, trots att inga beslut innehöll någon form av avslag, något som man också hänvisade till datasystemet.

Utredningarna uppfattades av granskarna generellt vara lättlästa och lättförståeliga, särskilt i de kommuner som använt sig av utredningsmallar.

De olika kommunernas förutsättningar

Vid ett särskilt tillfälle tillfrågades samordnarna i respektive kommun om vilka förutsättningar som biståndshandläggarna har för att genomföra sitt uppdrag. Frågorna berörde organisering, kommunala riktlinjer samt vilken utbildning stöd och handledning som handläggarna fått/får.

Organisering

Alla kommuner har infört specialiserad handläggning, dvs. man arbetar enbart med handläggning av ärenden. Undantaget är Sundsvalls kommun där biståndshandläggningen integreras med ett distriktsköterskeansvar och verksamhetsansvar. Ansökningar som avser särskilt boende handläggs emellertid av specialiserade

handläggare, s k boendehandläggare. I den minsta kommunen Ånge har handläggarna utöver ansvar för biståndshandläggning enligt SoL också ansvar för handläggning enligt LSS och färdtjänstlagen. Även i Sollefteå och Kramfors har handläggarna ansvar för färdtjänstbesluten. Ingen kommun har en arbetsledning som enbart ansvarar för biståndshandläggarna i kommunen. I de flesta kommuner ingår gruppen biståndshandläggare som en del av ett geografiskt ansvarsområde eller funktionsområde. Kramfors är den kommun som har den mest renodlade arbetsledningen. Förutom att leda biståndshandläggarna ansvarar ledningen där för handläggningen av avgifter inom äldreomsorgen.

Riktlinjer och handläggningsrutiner

Alla kommuner uppger att de har dokumenterade handläggningsrutiner. Man avser då rutiner för själva handläggningsproceduren utifrån förvaltningslagen. De flesta har tidigare haft politiska beslut som berört vilka insatser som ska beviljas och ibland även i vilken omfattning som insatsen ska ges. Den formen av riktlinjer gäller emellertid inte längre och är antingen upphävda via politiska beslut eller tillämpas helt enkelt inte längre. Ingen kommun anger att man har riktlinjer eller kriterier för begreppen omfattande vårdbehov eller skälig levnadsnivå.

Handledning och stöd

Det är inte vanligt med kontinuerlig, planerad ärendehandledning. Sundsvall erbjuder handledning kontinuerligt till de som ansvarar för biståndshandläggningen, men detta erbjudande nyttjas inte i så hög grad. Flera kommuner planerar dock att utveckla kontinuerlig ärendehandledning. Härnösand har haft tillgång till en person inom kommunen som genomgår handledarutbildning. Traditionen med kontinuerlig handledning, oavsett typ av handledning, är generellt sett inte så stark inom vård- och omsorgsverksamheten.

Fortbildning

Sollefteå, Kramfors och Härnösand har under de senaste åren genomfört en gemensam utbildningssatsning i form av en föreläsningsserie om begrepp i socialtjänstlagen, ansvarsområden etc. Utbildningen omfattade totalt 5 hela dagar. Därutöver har man i dessa kommuner genomgått en fem-poängsutbildning på temat dokumentation och utredningsteknik. I Sundsvall har de handläggare som är distriktsköterskor/sjuksköterskor och som arbetar med biståndshandläggning genomgått minst 10 poäng i socialrätt.

5. Analys och slutsatser

Detta avslutande kapitel syftar till att belysa vad vi har lärt oss av detta projekt och vilka erfarenheter vi kan ta med oss som utgångspunkt för fortsatt kunskaps- och verksamhetsutveckling. Men kapitlet inleds med några reflektioner kring själva metoden.

Om metoden

Kollegiegranskning som metod har varit uppskattad av de medverkande aktörerna. Många uttryckte att de fått nya kunskaper om handläggningen och en insikt i varför dokumentationen är viktig. Flera sa också att det varit värdefullt att se hur andra gör och att man både kan lära av andra och upptäcka att man är ganska bra på vissa saker.

Svagheter med metoden är att risken för att granskningsinslaget får ett övertag i förhållandet till lärandet. Vi fick flera gånger påminna oss själva att vi inte hade någon ”länsstyrelseroll” utan att vårt främsta syfte var att lära av varandra både av misstagen och av det som är bra.

Vi har också upptäckt att det inte är lätt att ta kritik från kollegor. Ibland kan man kanske tycka att granskarna i allt för hög omfattning valt att fokusera på negativ kritik. Som projektledare såg vi kanske mer än granskarna likheter än olikheter mellan handläggningen i de olika kommunerna.

Granskningsnyckeln har såväl styrkor som svagheter. Vi valde att endast ha med svarsalternativen *Ja* eller *Nej*. Anledning till detta är att vi inte ville gå in på en bedömning huruvida en uppgiften är nödvändig för utredningen. Vi valde istället att enbart konstatera om uppgiften fanns med eller inte. Det innebär att en låg andel Ja-svar inte nödvändigtvis behöver betyda en negativ tolkning. Det kan vara så att uppgiften helt enkelt inte behövdes för att fatta ett beslut. Ibland förkom dock *delvis* som ett alternativ. De granskade handläggarna efterfrågade detta alternativ när de skulle fylla i uppgifter kring kartläggningen. Ibland upplevde de att det återfanns uppgifter med i utredningen men att de var knapphändigt beskrivna och då sågs alternativet *delvis* som användbart.

Styrkan med att använda en granskningsnyckel är att möjligheten till jämförelse mellan kommunerna ökar. Granskningsnyckeln följde dessutom lagstiftningens krav och statliga rekommendationer varför den i sig ger upphov till ökad medvetenhet om de krav som ställs i dokumentationen.

Om resultaten

Länet har klarat sig bra i jämförelse med andra granskningar, även om man ska vara försiktig med att jämföra resultatet med andra studier. Det finns alltför många felkällor och fallgropar vid själva tillvägagångssättet för att det skulle hålla vid en vetenskaplig jämförelse. Vi har därför valt att i stället koncentrera oss på ett antal kritiska moment som vi kommer att arbeta vidare med i nästa steg i projektet.

Formella handläggningen

Om vi tittar på den *formella handläggningen* och hur dokumentationen klarar lagstiftningens krav kan man börja med att konstatera att ansökan och ingången till ett ärende, uppvisar stora brister. Vad ansökan gäller, vem som var initiativtagare och när utredningen startade ska alltid framgå. Uppgifter kring detta ska inte heller omgärdas med frågetecken även om det i praktiken inte alltid är enkelt att följa rekommendationerna. Men att beskriva det faktiska händelseförloppet även om formella brister skett är att ändå bättre än att försöka dölja felaktigheterna. Om det t ex inte finns en legal ställföreträdare och personen själv inte kan föra sin talan ska detta tydligt framgå. Om annan än den hjälpsökande formulerat ansökan och behoven måste det framgå i utredning tillsammans med varför den hjälpsökande inte själv kan föra sin talan. Exempel på andra som i praktiken talar för den hjälpsökande är ofta socialtjänsten själv i form av vård- och omsorgspersonalen, anhöriga eller andra professionella.

Andra moment i den formella handläggningen som kräver ökade kunskaper hos handläggarna är hur man låter den hjälpsökande ta del av dokumentationen. Kommunikeringen är en viktig ingrediens som härleds till devisen att ”ingen ska dömas ohörd”. Kommunikeringen kan sägas vara uppdelad på en rättighetsdel och en skyldighetsdel. Det är en rättighet för den hjälpsökande att få ta del av allt som finns dokumenterat i utredningen och i akten. Kommunens skyldighet består i att de måste kommunicera utredningen om uppgifter tillförts av annan¹⁸⁾. I detta sammanhang är det viktigt att alla synpunkter och alla åsikter som påverkar beslutet verkligen dokumenteras. I samtal med handläggare, både i denna studie och vid andra tillfällen, framkommer att det är vanligt att andra yrkesgrupper och/eller anhöriga lämnar uppgifter i utredningen. Detta är emellertid något som sällan dokumenteras i utredningen. Konsekvenserna blir att den hjälpsökande inte får del av alla de uppgifter som faktiskt ligger till grund för beslutet eftersom uppgiften inte finns dokumenterad i utredningen. När uppgifter från andra inte dokumenterats drar man den felaktiga slutsatsen att kommunikeringen av utredningen inte är nödvändig. Kunskaper om samtycke och kommunikeringens betydelse för den enskildes rättssäkerhet måste därför både förtydligas och fördjupas.

Den professionella behovsbedömningen

Den professionella delen i handlägningsprocessen ligger i kartlägnings- och bedömningsfaserna. Dessa moment i handläggning är kanske de mest krävande för den enskilde handläggaren då den enskilde behov ska bedömas utifrån lagstiftningens mål och intentioner. Av granskningen framgår också att uppgifter om sjukdomar och eventuella funktionshinder i stort sett alltid finns med. Men det är inte lika självklart att sätta dessa i relation till den hjälpsökandes förmåga att leva ett självständigt liv. För att kunna göra det krävs det mer omfattande kunskaper kring personens unika livssituation där både brister och förmågor kommer fram, något som inte dokumenteras i någon större omfattning. En persons intressen och vanor borde också utifrån detta resonemang rimligen ha en större betydelse än vad som framkommit här. Det finns skäl för handläggarna att fundera

18) Undantag om från kommuniceringsskyldigheten framgår i 17/ FL.

vidare på *vad och vilka faktorer som påverkar livssituationen* och hur man beskriver detta.

För att kunna göra en professionell bedömning måste man dessutom relatera utredningen till lagstiftningen som utgår från begreppet skälig levnadsnivå. Vad som är skälig levnadsnivå används mycket sparsamt i utredningarna och oftast endast i form av en ramsa utan egentlig innebörd. Ett annat moment i själva prövningen är i vilken grad/omfattning som behoven kan tillgodoses på annat sätt. Endast i drygt en tredjedel av utredningarna omnämns detta, trots att det är en av förutsättningarna för att ha rätt till bistånd.

Bristerna utifrån ovan resonemang kan utifrån de hjälpsökandes perspektiv skapa förvirring och osäkerhet på hur bedömningarna faktiskt går till och hur man som myndighet resonerar. Men även utifrån den egna organisationen kan en bristfällig dokumentation kring behovsbedömningen få negativa följder. Trovärdighet och legitimitet för beslutet minskar förmodligen i takt med att utredningen uppfattas som bristfällig.

Brist på stöd och handledning

Det som också framkommit i projektet är den brist på stöd och handledning som biståndshandläggarna har. Deras funktion och roll som fördelare av offentlig omsorg till äldre och funktionshindrade och verkställare av samhällets äldreomsorgspolitik innebär ett stort ansvar. Biståndshandläggarna har en långt gången delegation att reellt fördela offentliga medel och därmed en stor del av den kommunala budgeten. Biståndshandläggarna har dessutom, i de flesta kommuner, en mer omfattande delegation vad gäller att besluta om bistånd, i jämförelse med andra handläggare inom socialtjänsten. Som exempel kan nämnas att en plats på ett särskilt boende motsvarar en bruttokostnad på ca 416 000 kronor per år¹⁹⁾ och ett beslut om hemtjänst mer än fem timmar per dag, överstiger i många kommuner kostnaden för en plats på särskilt boende. Biståndshandlarna i kommunerna handlägger dagligen ansökningar om särskilt boende och omfattande hemtjänst utan något stöd från överordnad eller krav på hur och vad utredningen ska omfatta. Som jämförelse kan nämnas socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen som vanligtvis endast får besluta om bistånd motsvarande en viss summa. I Sundsvall har som exempel en socialsekreterare delegation på att besluta om ekonomiskt bistånd upp till ca 20–25 000 kr.

Utifrån ledningens perspektiv är det därför förvånande att man inte intresserar sig mer för *vem* som får hjälp och framförallt *varför* man fått hjälp? Dokumentationen av den bedömning och den prövning som görs inför beslutsfattandet är som vi kunnat visa i studien bristfällig vilket innebär att man har en mycket begränsad dokumentation som försvarar de omfattande kostnaderna. En ökad handledning skulle troligen kunna utveckla biståndshandläggarnas professionella kunskap vilket i sin tur skulle kunna leda till en mer kvalificerad behovsbedömning med tillhörande dokumentation. Mot denna bakgrund är det ytterst märkligt att yrkesgruppen i så liten grad anses behöva stöd och handledning.

19) Uppgifter hämtade från Sundsvalls kommuns budget för socialtjänsten år 2003.

Men bristen på handledning och stöd får också stora konsekvenser för de hjälpsökande. Om biståndshandläggarna inte får möjlighet att diskutera olika bedömningar för att tillsammans med ledningen kunna utveckla en praxis och policy inom kommunen ges ett utrymme för godtycklighet vid bedömningarna, något som är allvarligt ur de hjälpsökandes perspektiv. En enhetlig och tydlig bedömning är en grund för rättssäkert handlande.

Hur går vi vidare?

Som denna studie visat behöver vi en fortsatt utveckling inom i huvudsak två områden. Dels krävs en mer grundläggande kunskap kring förvaltningsprocessen, dels krävs att den professionella kunskapen vid behovsbedömningen utvecklas och förtydligas i utredningarna. Men hur detta nästa steg ska utformas överlämnas till biståndshandläggarna och deras ansvariga i länet att själva ta ställning till.

Litteratur/Referenslitteratur

Lindelöf M & Rönnbäck E .Behov, bedömning och beslut. Socialstyrelsen 1997:8.

Lindelöf M & Rönnbäck E . Från biståndsbeslut till faktisk hjälp. SoFo-mitt rapport nr 4/2000.

Regeringens proposition 1979/80:1. Om socialtjänsten

Regeringens proposition 2000/01:80. Ny socialtjänstlag

Socialstyrelsen Äldreuppdraget 2000:5. Från beslut till praktik i hemtjänsten.

Svensson G. Skälig levnadsnivå och goda levnadsvillkor. Nordstedt Juridik 2000

Weber M. Ekonomi och samhälle. Argos 1983

Åström K. Förändringar och förskjutningar i välfärdens rättsliga reglering under 1990-talet. Välfärd, vård och omsorg (red) Marta Sze-behely SOU 2000:38

Bilagor

Tabeller på kommunnivå

Tabell 7: Uppgifter om ansökan - andel Ja-svar

Fråga	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Ånge
Ansökan	59	50	13	42	67
Annan ansökt	47	29	40	45	52
Initiativtagare	88	71	93	94	70
Datum för aktualisering	59	71	43	41	74
Datum när utredning startades	77	71	64	43	70

Tabell 8: Uppgifter om utredningsbakgrund – andel Ja

Fråga	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Ånge
Anledning till ansökan	100	100	100	78	67
Tidigare insatser	71	100	53	95	70
Metoder i utredningen	94	67	60	94	67
Samtycke	-	-	-	13	11
Samtycke till vad	-	-	-	7	7

Tabell 9: Uppgifter om kartläggning – andel Ja

Fråga	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Ånge
Funktionshinder	77	89	33	72	44
Hälsa	94	89	40	92	48
Bostad	77	100	93	80	52
Social situation	88	78	73	85	41
Tidigare intressen	24	-	13	26	22
Nuvarande intressen	18	6	20	43	26
Nätverk	88	17	20	50	30
Övriga levnadsförhållanden	20	28	7	25	30
Sökandes resurser	94	28	20	79	52
Omgivningens resurser	77	17	47	78	56
Möjligheten att leva ett självständigt liv	94	89	60	48	59
Behovet	88	78	60	80	59
Vem som lämnat uppgifter	47	17	60	57	27
Vilka uppgifter har andra lämnat	-	12	33	17	7
Olika uppfattningar i utredningen	12	-	-	8	-

Tabell 10: Uppgifter om bedömning – andel Ja

Fråga	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Ånge
Utredarens bedömning	47	94	67	77	58
Skäl till bedömning	41	94	47	60	54
Behovens möjlighet att tillgodoses på annat sätt	18	6	13	52	15
Skälig levnadsnivå	47	67	47	7	19
Förslag till beslut	-	17	80	72	12
Kommunicerat	-	100	-	61	39
Hur har kommunikeringen skett	-	88	-	62	39
Synpunkter vid kommunikeringen	-	-	-	10	8

Tabell 11: Uppgifter om beslutet – andel Ja

Fråga	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Ånge
Vad/vilka insatser som beviljas	29	100	100	92	77
Insatsernas omfattning	24	83	92	85	62
Vad som avslagits	-	-	67	3	12
Lagrum	100	100	93	96	100
Beslutsmotivering	6	83	64	14	11
Beslutsdatum	100	100	71	86	100
Beslutet tidsbegränsat	-	72	7	69	82
Omprövningsdatum	-	50	-	72	-
Uppföljningsdatum	-	-	7	1	3
Beslutsfattare	94	-	93	96	100
Anvisningar för överklagan	100	28	-	19	67

Granskningsnyckeln

Född år Kön

Ansökan

Ja **Nej**

Framgår tydligt vad den enskilde ansökt om för hjälp?

Den enskilde har ansökt om (Citera):

.....
.....
.....
.....
.....

Framgår om annan än den enskilde formulerat ansökan?

Framgår det vem som initierade ärendet?

Framgår datum när ärendets initierades? Datum

Framgår datumet när utredningen startade? Datum

Kommentar

.....
.....
.....
.....
.....

Utredning – bakgrund

Ja **Nej**

Finns anledning till ansökan dokumenterad i utredningen?

Finns tidigare insatser beskrivna?

Framgår det vilka metoder som handläggaren använt för att utreda behov och resurser?

Finns det noterat om andra får kontaktas i utredningen (samtycke)?

Finns det noterat vad samtycket avser?

Kommentarer

.....
.....
.....
.....
.....

Utredning – kartläggning

Framgår tydligt i utredningen uppgifter om:

	Ja	Nej	Delvis
Funktionshinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hälsa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bostad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intressen (tidigare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intressen (nuvarande)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nätverk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ekonomi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Övriga levnadsförhållanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Framgår det hur eventuellt funktionshinder och hälsa påverkar vardagen och möjligheten att leva ett självständigt liv?

Framgår det vilka behov den enskilde har?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det vilka resurser som den enskilde har?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det vilka resurser som andra/omgivningen har?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det vem som lämnat uppgifterna i utredningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om ja, vem av följande har lämnat uppgifter i utredningen:

Den hjälpsökande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anhöriga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
God man eller annan legal företrädare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal i hemtjänst eller särskilt boende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal på sjukhusavdelning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjukgymnast/arbetsterapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal vid primärvården	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Framgår det vilka uppgifter som andra lämnat till utredningen?

Framgår om det finns olika uppfattningar kring behov och resurser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kommentarer

.....

.....

.....

.....

.....

Utredning – Bedömning	Ja	Nej
Finns det en sammanfattning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår utredarens bedömning tydligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det vilka skäl som bedömningen grundar sig på?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår vilka behov som helt eller delvis kan tillgodoses på annat sätt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det på vilket sätt behoven kan tillgodoses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår någon prövning om biståndet behövs för att uppnå skälig levnadsnivå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finns det ett förslag till beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår om utredningen har kommunicerats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det på vilket sätt utredningen har kommunicerats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finns eventuella synpunkter som framkommit vid kommunikeringen dokumenterade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar till bedömningen

.....

.....

.....

.....

.....

Beslut	Ja	Nej
Framgår tydligt vad som beviljats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår tydligt vad som avslagits?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår i vilken omfattning som biståndet ska ges?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår vilket/vilka lagrum som beslutet grundas på?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är beslutet motiverat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår beslutsdatum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår om beslutet är tidsbegränsat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår omprövningsdatum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår uppföljningsdatum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det vem som fattat biståndsbeslutet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Framgår det hur beslutet har delgivits den enskilde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finns anvisningar för hur man överklagar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer till beslutet

.....

.....

.....

.....

.....

	Ja	Nej
Övrig		
Är utredningen lättläst och begriplig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer

.....

.....

.....

.....

.....



FoU Västernorrland
Kommunförbundet Västernorrland

Kommunförbundet Västernorrland, Box 3014, 871 03 Härnösand.
Tfn 0611-195 65 Fax 0611-231 39 E-post info@komforb.se www.komforb.se/fou

ISBN 91-974826-1-7