

# **Kollegialt lärande 2007**

En uppföljning av dokumentationen av biståndshandläggning  
inom äldreomsorgen i Västernorrland

Författare: Eva Rönnbäck

Rapport: nr 2007:15

ISSN 1653- 2414 ISBN 978-91-85613-22-9



## Förord

Denna rapport beskriver den andra kollegiegranskningen som genomförts inom äldreomsorgens biståndshandläggning i Västernorrland. Kollegiegranskningen ingår även i ett utvecklingsprojekt som pågått i länet under två år med start november 2005. Utvecklingsprojektet som haft stöd av kompetensstegen, har fokuserat på biståndshandläggarna och deras roll och uppdrag. Samtliga biståndshandläggare i Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Ånge och Örnsköldsvik har medverkat i projektet med stöd av kompetensstegen. Även biståndshandläggare från Sundsvall har deltagit, trots att de inte haft det ekonomiska stödet som kompetensstegen medfört.

Kollegiegranskningens primära syfte är emellertid inte själva resultatet eller att jämföra och mäta sig med andra. Det huvudsakliga syftet är i stället att nå ökad reflektion och medvetenhet kring uppdraget och den egna yrkesrollen. Kollegiegranskningen kan därför sägas utgöra både ett led i utvecklingsprojektet och en form av uppföljning. Att kollegiegranskning i sig är utvecklande bekräftas av att även biståndshandläggarna i Timrå valde att medverka vid granskningen, trots att de inte varit aktiva i utvecklingsprojektet. Vi har alla sett det som mycket positivt att hela länet har samverkat i detta projekt.

Den samverkan och det erfarenhetsutbyte som pågått i länet sedan 2002 kommer också att fortsätta även efter det att utvecklingsprojektet är avslutat. Vi har redan startat med nätverksträffar för biståndshandläggare som arbetar mot sjukhuset och med vårdplaneringar. Förutom handläggare från länet ingår i detta samarbete även biståndshandläggare från Östersund, vilket känns spännande och kan ge ytterligare näring till kunskapsutvecklingen inom området. Ett annat område som vi fortsätter att samarbeta kring är utveckling av en dokumentationsmall för biståndsutredningar.

Jag vill rikta ett stort och innerligt tack till alla biståndshandläggare i länet som med glädje, nyfikenhet, ifrågasättande och kunskap ständigt bidragit till att vi alla lär oss nya saker och att vi tillsammans skapar förutsättningar för en fruktbar kunskapsutveckling inom området. Jag ser fram mot fortsatt samarbete och utveckling.

Eva Rönnbäck

Forskare vid FoU Västernorrland



# Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>6</b>
Utvecklingsprojekt i länet kring biståndsutredningarna	6
Syfte och frågeställningar med kollegiegranskningen	8
<b>2. Metod och genomförande</b>	<b>10</b>
Kollegiegranskning som FoU-metod	10
Deltagarna och granskningsobjektet	11
Granskningsnyckel	11
Urval av dokument	12
Granskningen	12
Databearbetning och sammanställning	13
Återkoppling	13
<b>3. Biståndshandläggningens förutsättningar</b>	<b>15</b>
Socialtjänstlagens uppbyggnad	15
Rätten till bistånd	17
Handläggningsprocessen	17
Att utreda och bedöma behov	23
Kartläggning av individens behov och resurser	27
<b>4. Resultat</b>	<b>28</b>
Ansökan	29
Utredning – bakgrund	29
Utredning – kartläggning	30
Utredning – bedömning	32
Beslut	33
Granskarnas synpunkter	34
<b>5. Analys och slutsatser</b>	<b>37</b>
Den formella handläggningen	38
Den professionella behovsbedömningen	39
Sammanfattande slutsatser	40
<b>Litteratur/Referenslitteratur</b>	<b>41</b>
<b>Bilagor</b>	<b>42</b>
Resultat fördelade efter kommun	42

# 1. Inledning

I denna rapport presenteras en kollegiegranskning inom äldreomsorgen som genomfördes hösten 2007. Granskningen kan dels ses som en uppföljning av den kollegiegranskning som genomfördes 2002 i Västernorrland, dels som en del i ett utvecklingsprojekt för biståndshandläggare i länet. Biståndshandläggare i länet har haft regelbundna träffar sedan våren 2001, då vi hade vår första träff. Syftet med den första mötesdagen var att rekognosera behovet av fortsatta mötesdagar och vilket innehåll dessa dagar i så fall ska 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, rättspraxis samt dokumentation. Som metod och temperaturmätare valdes kollegiegranskning och den första kollegiegranskningen genomfördes 2002, vilken blev startskottet för ett flerårigt erfarenhetsutbyte och lärande.

Biståndshandläggarna i länet har sedan dess träffats regelbundet, dels i form av två FoU-cirklar åren 2003-2005, dels i form av ett utvecklingsprojekt som finansierats av kompetensstegen och som startade hösten 2005 och avslutas hösten 2007. Som ett led i uppföljningen av utvecklingsprojektet bestämdes att en ny kollegiegranskning skulle genomföras. Kollegiegranskningens främsta syfte är dock inte själva resultatet utan det *lärande* som uppstår när kollegierna träffas och tar del av varandras dokumentation och arbeten. Därför ser vi kollegiegranskningen snarare som ett moment eller led i utvecklingsprojektet än som en ren utvärdering.

## Utvecklingsprojekt i länet kring biståndsutredningarna

Inom ramen för kompetensstegen sökte fem av länets kommuner (Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Ånge och Örnsköldsvik) medel för ett projekt med syfte att utveckla den individuella biståndshandläggningen. Sundsvall sökte inga medel från kompetensstegen för detta projekt men valde ändå att medverka, medan Timrå valde att avstå från att medverka. Samtliga kommuner har emellertid medverkat i kollegiegranskningen.

Bakgrunden till projektet var de problem och brister som biståndshandläggarna generellt brottades med och som tycktes svåra att förändra. Lindelöf & Rönnbäcks avhandling (2004) kring handläggningsprocessen visade på omfattande svårigheter att leva upp till lagstiftningens mål och förväntningar. Äldre fick anpassa sig efter det kommunala utbudet istället för motsatta som socialtjänstlagen före-

skriver, att de äldres behov och livssituation ska styra kommunens utbud och insatser. I avhandlingen diskuteras bl.a. kring en äldreomsorgskultur och ett institutionaliserat handlande som sker oberoende av statliga styrningar. För att komma tillrätta med de brister som är uppenbara och som leder till rättsförluster för äldre startade detta projekt. Tanken med projektet var att biståndshandläggarna själva skulle öka sin medvetenhet om sin professionella yrkesroll, sitt uppdrag och det handlingsutrymme de faktiskt har. Arbetsätt gick ut på att varva teori med gruppens egna reflektioner och försöka skapa ett lärande som på sikt ska ge en förändring. En form av kunskap-i-handling eller reflektion-i-handling<sup>1</sup> som handlar om ”att tänka på vad man gör” (Molander 1998 s.140). Inledningsvis formulerades en projektplan som innehöll några stolpar men hur projektet utformades i detalj har till stora delar styrts av biståndshandläggarna själva. Ett av resultaten med projektet var att gruppen utvecklade ett eget kartläggningsstöd eller instrument. Detta kartläggningsinstrument utgick från de teorier och den kunskapssyn som diskuterades i projektet. Några av de utgångspunkterna som kartläggningsinstrumentet vilar på är ett salutogent perspektiv, KASAM samt en holistisk syn på behoven (Westlund 2005).

Utvecklingsprojektet innehöll de moment som framgår av tabell 1. För ytterligare information om projektet rekommenderas rapporten *Hur gör man den sociala utredningen mer social?*<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Molander hänvisar till Donald A. Schön, *The Reflective Practitioner* (1983) och *Educating the Reflective Practitioner* (1987).

<sup>2</sup> Rapporten beräknas publiceras våren 2008.

Tabell 1: Utvecklingsprojektets olika moment

<b>Aktivitet</b>	<b>Omfattning</b>
Intervju/samtalsteknik	En dag hösten 2005
Biståndshandläggarens roll, uppgift och uppdrag	En dag våren 2006
Socialtjänstlagens mål och intentioner samt vad är ett socialt synsätt och sociala behov	Fyra dagar våren 2006
Test av befintligt bedömningsinstrument CAN-Å tillsammans med IMS vid Socialstyrelsen	Maj 2006
En arbetsgrupp får uppgiften att ta fram ett stöd i utredningen/kartläggningen	Juni – oktober 2006 –
Presentation och utbildning av kartläggningsinstrumentet	Två dagar hösten 2006
Test av instrument	Januari och februari 2007
Uppföljning + information om kollegiegranskning	En dag våren 2007
Kollegiegranskningen	Juni – oktober 2007
Slutrapportering	Juni 2008

## **Syfte och frågeställningar med kollegiegranskningen**

Biståndshandläggningen inom äldreomsorgen har under många år varit i fokus vid olika granskningar såväl från statliga myndigheter som från forskare. När vi för fem år sedan genomförde en kollegiegranskning av biståndsutredningarna fann vi brister som kunde kopplas dels kring formalia, dels kring utredningarnas innehåll. När vi nu aktivt har arbetat med utveckla både biståndshandläggarna som profession och som kunskapsområde är vi självklart intresserade att se vad som har hänt och om det syns på biståndsutredningarna. I likhet med den förra granskningen ser vi själva metoden i sig som utvecklande och lärande varför syftet även denna gång är dubbelt. Syftet kan delas upp på följande två frågeställningar:

- Att få en bild av hur dokumentationen av biståndshandläggningen i länet ser ut idag jämfört med 2002.

- Att öka medvetenheten och kunskapen kring den egna professionen och dess kunskapsområde vid kartläggning och bedömning av behoven.

## 2. Metod och genomförande

Genomförandet och planeringen av projektet har bestämts av deltagarna själva. Eftersom detta är en uppföljning av 2002 års kollegiegranskning försökte vi i möjligaste mån att följa den modell vi använde tidigare. Det som bl.a. skiljer de två granskningarna åt är deltagarna. I denna granskning har samtliga länets kommuner deltagit, vilket inte var fallet 2002 då varken Örnsköldsvik eller Timrå var med. Timrå valde då att avstå helt, medan Örnsköldsvik valde att genomföra en granskning tillsammans med Umeå och Skellefteå. Trots att det fanns vissa skillnader mellan vår tidigare granskning och den granskning som Örnsköldsvik genomförde tillsammans med de två Västerbottenskommunerna så övervägde likheterna och det var inte svårt att enas kring hur denna granskning skulle gå till. Nedan beskriver vi hur vi genomförandet, från första samlingen till analys och återkoppling. Kapitlet inleds emellertid med en kort inblick i kollegiegranskning som forskningsmetod.

### 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 bemärkelse 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. Olika FoU-projekt har utvecklat denna metod och använt den som ett sätt att lära av sina kollegor – därav namnet kollegiegranskning. Kollegiegranskningen har sitt fokus på lärandet till skillnad från peer review som betonar kontroll och övervakning.

En annan viktig utgångspunkt med metoden är ömsesidighet och dialog. Både den som granskar/studera och den som blir granskad/studerad ska ha tillgång till lärande och utveckling. Därför är det inte enbart själva granskningen i sig som det viktiga utan det är återförandet och återkopplingen kring vad man har sett som är av minst lika stort intresse. Genom att granska varandras verksamhet, arbeten eller arbetssätt med ovan nämnda utgångspunkt synliggörs mycket av de kunskaper som tidigare varit osynliga. Att synliggöra kunskap på detta sätt innebär därför också att det blir öppet för granskning och kritik. 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.

## Deltagarna och granskningsobjektet

Kollegiegranskningen ingår som tidigare nämnts i ett länsövergripande utvecklingsprojekt kring biståndsutredningen. Våren 2007 samlades därför samtliga biståndshandläggare och några chefer för en information. Vid informationen presenterades 2002 års granskning både vad gäller själva genomförandet och resultatet. Vid denna träff presenterade även Örnköldsvik hur de hade arbetat i sin tidigare kollegiegranskning. Vid träffen bildades en arbetsgrupp med representanter från varje kommun, som fick uppdraget att arbeta vidare med det praktiska kring genomförandet. Det handlade om att bestämma tid för granskning och återkoppling, gå igenom om att redigera granskningsnyckeln och att informera den egna kommunen mm. Varje kommun tog själv ställning till hur många biståndshandläggare som skulle medverka som granskare. I tabell 2 framgår antalet granskare från respektive kommun.

Tabell 2: *Antalet granskare*

<b>Kommun</b>	<b>Antal</b>
Härnösand	5
Kramfors	3
Sollefteå	4
Sundsvall	6
Timrå	3
Ånge	2
Örnköldsvik	12
<i>Totalt</i>	<i>35</i>

## Granskningsnyckel

Vid granskningen 2002 hade FoU-Västernorrland tagit fram ett första förslag<sup>3</sup> som därefter redigerade av dåvarande arbetsgrupp. Vid denna granskning var målsättningen att ändra så lite som möjligt för att skapa förutsättning för en jämförelse. Det som ändrades var sånt som upplevdes fel eller onödigt vid förra granskningen. Däremot la vi till en del frågor som var kopplade till utredningens innehåll och som direkt kunde härröras till utvecklingsprojektet. 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 om beslutet. Granskningsnyckeln var

---

<sup>3</sup> Granskningsmallens ursprung är framtagen vid FoU-enheten i Kalmar av Peter Westlund

utformad som en enkät och frågorna skulle i de allra flesta fall endast kunna besvaras med - Ja eller Nej.

## Urval av dokument

Vid förra granskningen valdes utredningar där beslut fattats under februari 2002 ut. Totalt granskades 179 antal utredningar 2002. Med anledning av det valdes därför även denna gång februari som lämplig månad. Varje kommun skickade en lista på de möjliga besluten till FoU-Västernorrland, som gjorde ett slumpmässigt urval på 25 procent. I Sundsvall beslutades i 639 ärenden under februari 2007. Om vi även där skulle göra ett urval på 25 procent skulle vi hamna på 160 akter, varför vi valde att lägga en övre gräns på 100 akter. Vi ansåg att det skulle vara alltför tidskrävande för granskarna att gå igenom 160 akter samtidigt som vi bedömde att vi skulle få tillräckligt med data genom att granska 100 akter. Efter det att urvalet var gjort tog respektive kommuns samordnare fram de aktuella akterna till de besökande granskarna. Totalt granskades 323 ärenden fördelade enligt tabell 3 nedan. Att antalet granskade dokument är något färre än urvalet beror på att kommunerna själva gjorde bedömningen att fyra dokument av olika skäl inte skulle ingå i granskningen.

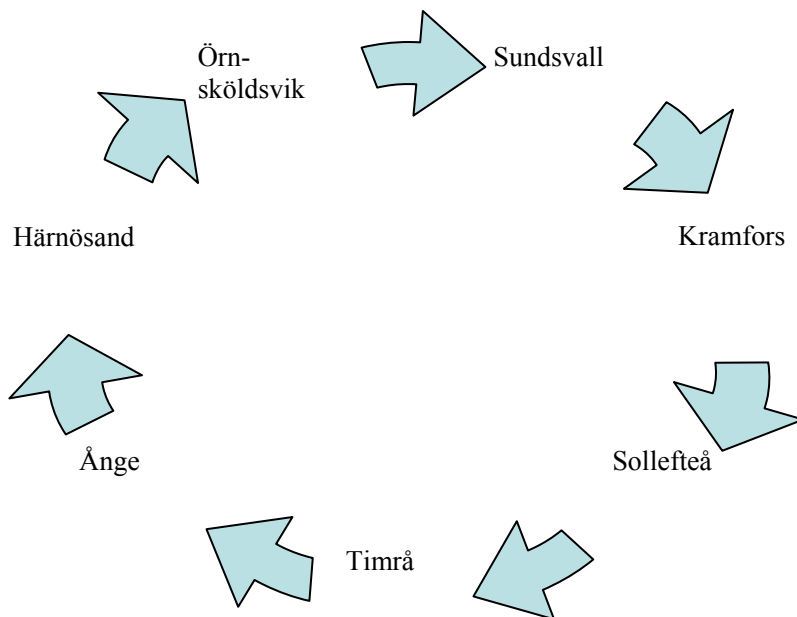
Tabell 3: Totala antalet beslut februari 2007 och urvalet

Kommun	Totalt	Urvalet	Granskade
Härnösand	96	24	24
Kramfors	184	46	46
Sollefteå	172	43	43
Sundsvall	639	100	97
Timrå	60	15	14
Ånge	64	16	16
Örnsköldsvik	332	83	83
<i>Totalt</i>	<i>1547</i>	<i>327</i>	<i>323</i>

## Granskningen

I figur 1 nedan framgår i vilken ordning granskningen skedde. Ärendena var framtagna och avidentifierade till de tillresta granskarna alternativt att granskarna fick skriva under sekretesshandling. Vid själva granskningen satt de tillresta granskarna i ett särskilt rum, samtidigt som biståndshandläggare i den granskade kommunen var tillgängliga för frågor och funderingar. Det var mycket viktigt att relationen i möjligaste mån skulle vara ömsesidig och öppen mellan granskarna och de granskade så att kontroll och tillsynskänslan kunde undvikas.

Figur 1. Granskningsmodellen



## Databearbetning och sammanställning

Efter det att granskningen var genomförd sammanställde granskarna sina uppgifter och sina intryck skriftligt. Själva granskningsmallarna skickas till FoU-enhet för databearbetning och sammanställning. Där sammanställdes och bearbetades inskickad data via SPSS statistikprogram. Resultatet redovisas på länsnivå med fokus på andelen Ja-svar på varje fråga, dvs andelen där den efterfrågade uppgiften framgår. I bilaga 1 redovisas varje fråga fördelade efter kommun.

## Återkoppling

Ett viktigt led i arbetet var återkopplingen och återföringen av det man sett. Återkopplingen skedde i två steg. Vid det första återföringsmötet samlades alla granskare tillsammans med FoU-enheten. Till detta möte hade granskarna med sig en skriftlig dokumentation kring sina intryck. Vid återkopplingsträffen gavs möjlighet till reflektion och dialog både över det man hade sett och kring de tankar man fått i samband med granskningen. Steg två i återföringen innebär att samtliga kommuner fick ett besök av granskarna och från projektledning vid FoU-enheten. Vid den återföringen presenterades den enskilda kommunens ”resultat” och granskarna gav såväl positiva som negativa synpunkter på det man hade sett och noterat. Presentationen inbjöd i vissa kommuner till diskussioner såväl kring

själva granskningen som kring biståndshandläggningen, men den ledde även till idéer och uppslag på förändringar.

### **3. Biståndshandläggningens förutsättningar**

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.

#### **Socialtjänstlagens uppbyggnad**

Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag som lämnar en stor frihet till kommunerna att själva utforma verksamheten efter behov och lokala förutsättningar. Tanken bakom denna lagkonstruktion är att lagens mål och intentioner ska styra hur verksamheten ska utformas i praktiken. Det innebär att man styr med mål istället för att i detalj reglera verksamheten.

En av de viktigaste principerna med socialtjänstlagen är emellertid att verksamheten ska präglas av en helhetssyn på individen och dennes behov. För att förverkliga denna helhetssyn är ramlagskonstruktionen en förutsättning (Svensson 2000). En helhetssyn ställer krav på ett arbetssätt som är flexibelt, där största möjliga hänsyn tas till den hjälpsökandes behov samtidigt som kommunernas skiftande förutsättningar beaktas. En detaljerad och preciserad lag skulle inte kunna ge beslutsfattaren frihet att ta en individuell och lokal hänsyn. Följaktligen ger ramlagskonstruktionen lokala politiker ett stort utrymme för att utforma socialpolitiken. Likaså lämnar ramlagen ett stort handlingsutrymme inom vilket handläggarna ska eller kan göra sina professionella bedömningar i det enskilda fallen. Politiker och professionella förväntas därmed ha störst inflytande och makt över hur lagen tillämpas.

Socialtjänstlagen innehåller både skyldigheter för myndigheten att tillhandahålla viss service och hjälp till medborgarna och individuella rättigheter för enskilda medborgare. De individuella rättigheterna regleras i 4 kap SoL och det är dessa paragrafer tillsammans med regler kring myndighetsutövning som reglerar biståndshandläggningen. Socialtjänstlagen och rätten till bistånd utgår från en målrationella beslutsmodell (Lindelöf & Rönnbäck 2004) vilket innebär att det är målen och konsekvenserna som är det viktiga och formuleringarna i lagen är allmänt hållna. Handlandets konsekvenser blir det centrala och det rationella innebär här att hitta det bästa sättet att nå det uppsatta målet. Det målrationella beslutsfattandet är inte särskilt förknippat med rättstillämpning och juridik, utan är snarare kopplat till politik (Svensson 2000) Utmärkande för ett målrationellt handlande är att den som fattar beslut står fri att välja medel för att uppnå

det formulerade målet enligt Svensson. Tonvikten ligger här på individen, den unika situationen och beslutfattarens bedömning. Lagstiftningens oprecisa beskrivning av hur tillämpningen ska gå till innebär att en stor handlingsfrihet överlämnas till kommunerna och de enskilda biståndshandläggarna. och förutsätter en stor handlingsförmåga hos den som ska fatta beslut. Den stora handlingsfrihet och makt som lämnas till beslutfattaren omfattar även ett stort ansvar, vilket innebär att det inte går att hänvisa till en norm som man som handläggare tvingats följa. För att läsa mer kring målrationellt handlande hänvisas till Lindelöf & Rönnbäck 2004 och 2007.

Oavsett på vilken nivå som socialnämnden arbetar är det övergripande målet att samhällets socialtjänst ska bygga på demokratin och solidaritetens grund samt ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Verksamheten ska bygga på respekt självbestämmande och integritet. Det generella målet - oavsett vilka ålder och behov - framgår av socialtjänstlagens portalparagraf, där det står att socialnämnden ska främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

När det gäller det mer specifika målen med samhällets äldrepolitik, som har med de individuella åtgärderna att göra, sägs att äldre människor ska ha möjligheter att leva och bo självständigt under trygga förhållanden och med respekt för deras självbestämmande och integritet. Varje människa oavsett ålder skall betraktas som en unik individ med en egen individuell livshistoria, med en egen uppfattning om rätt att bestämma hur hon vill leva sitt liv. Dessa mål ska gälla för all personal och all verksamhet inom ramen för socialtjänstens arbete och kan ses som en värdegrund och en bas för arbetet.

De vägledande principer som ska styra socialtjänstens arbete är helhetssyn, frivillighet och självbestämmande, normalisering, kontinuitet, flexibilitet samt närhet.

Med helhetssyn menas att verksamheten ska präglas av en helhetssyn på människan istället för ett systemtänkande. Det innebär att individens behov ska ses i hela sitt sociala sammanhang. Det handlar om att uppmärksamma hela den sociala miljön och omgivning, vilket innebär att omgivningsfaktorer som t.ex. bostaden och närhet till service och meningsfull sysselsättning ska ingå.

Frivillighet och självbestämmande nämns som särskilt viktiga principer när det gäller handläggning av enskilda ärenden. Detta gäller inte minst för äldre personer. Det innebär att det är individen själv som bestämmer om man vill söka en tjänst eller att ta emot ett erbjudande.

dande och en viss tjänst. Det innebär emellertid inte ett fritt val att välja vilken insats utan fokuserar på rätten att själv ansöka eller att tacka ja.

Med normalisering menas att hjälpen ska ges på ett sätt så att de inte känner sig utpekade eller stämplade. Kontinuitet och flexibilitet handlar om att den som får hjälp så lång som möjligt får det av så få personer som möjligt, medan flexibilitet förutsätter att hjälpen anpassas efter individens behov vilket kräver en följsamhet och uppmärksamhet kring individens aktuella situation. Närhetsprincipen slutligen avser att hjälpen i första hand ska ges genom insatser i eller nära hemmet.

## **Rätten till bistånd**

Socialtjänstlagens kanske mest betydelsefulla kapitel handlar om den enskildes rättighet. Det handlar om rätten till bistånd. Den enskildes rätt till hjälp eller bistånd regleras i 4 kap 1 § första stycket SoL.

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin försörjning 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.

Alla oavsett ålder, bakgrund och behov som vistas i kommunen, har rätt att ansöka om hjälp för sin försörjning eller livsföring i övrigt. Personen behöver inte vara skriven i kommunen, utan det räcker med att man vistas där. När det gäller äldre, funktionshindrade eller personer med allvarlig sjukdom och som har ett varaktigt behov av vård- och omsorgsinsatser har, som nämnts ovan, speciella bestämmelser införts som ger den rätt att ansöka om hjälp även om de inte vistas i kommunen. Rätten till bistånd är vare sig knuten till någon särskild situation eller beroende av hur behovet har uppstått. Enligt förarbetena till 1980 års socialtjänstlag sägs att helhetssynen som ska präglade socialtjänstens arbete inte är förenlig med att rätten till bistånd ska vara beroende av t.ex. sjukdom, ålder eller bristande arbetsförmåga.

## **Handläggningsprocessen**

När någon ansöker om insatser enligt 4 kap 1 § SoL inleds handläggningsprocessen som avslutas när beslutet är fattat och verkstäl-

ligheten tar vid. Handlägningsprocessen utgörs av tre steg – ansökan, utredning och beslut.

Tabell 4: Flödesschema över biståndshandläggningen

<b>Ansökan</b> →	<b>Utredning</b>	→	<b>Beslut</b>
Den enskildes begäran om hjälp	<p>1. <i>Kartläggning</i> av individen fysiska, psykiska, existentiella och sociala behov, individens egna syn på sin livssituation och hjälpbehov samt kring omgivningens och närmiljös resurser respektive brister.</p> <p>2. <i>Analys och bedömning</i> av konsekvenser och förhållandet mellan individens behov och livssituation och miljö- och omgivningsfaktor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Möjligheten att leva ett självständigt liv?</li> <li>- Behoven i relation till skälig levnadsnivå?</li> <li>- Kan behoven tillgodoses på annat sätt?</li> </ul>		Biståndet ska utformas så att det svarar mot behoven och att de tillförsäkrar den enskilde en skälig levnadsnivå

Att fatta beslut om bistånd räknas som myndighetsutövning. Begreppet myndighetsutövning används inom den offentligrättsliga lagstiftningen och ordet härrör till makt och utövande av makt och befogenheter gentemot enskild. Det som karakteriserar myndighetsutövning är att den enskilde befinner sig i slags beroendeförhållande. Eftersom beslutsfattandet enligt socialtjänstlagen handlar om myndighetsutövning finns särskilda processuella regler som omgärdar handläggningen för att garantera den enskildes rättssäkerhet. Traditionellt har begreppet rättssäkerhet en koppling till faktorer som objektivitet, rättvisa och förutsägbarhet (Edelstam 1995), medan bristande rättssäkerhet sammankopplas med partiskhet, orättvisa samt oklara regler från myndighetens sida. Enligt Edelstam kan rättssäkerhet också associeras med effektivitet (rimlig tid), legalitet (lagstöd), skydd för rättigheter, statens respekt för individen och den enskildes tillit till rättssystemet. Medborgarnas rättigheter ska skyddas gentemot felaktig myndighetsutövning.

Den rättssäkerhet, som åsyftas med utgångspunkt från förvaltningslag och socialtjänstlag, är krav som kan sammanfattas som opartiskhet, omsorgsfull handläggning, enhetlig bedömning samt att möjliggöra för den enskilde att ta till vara sin rätt. De första kriterierna kan enligt det allmänna rättsmedvetandet upplevas som självklara och

som grundläggande i en rättsstat. Den sista rättssäkerhetsfaktorn enligt förvaltningslagen om myndighetens skyldighet att göra det möjligt för den enskilde att ta till vara på sin rätt, kan ses som den faktor som i praktisk mening ställer störst krav på myndigheten. Omvänt kan detta utgöra den mest betydelsefulla faktorn för den enskilde och inte minst för de äldre, något som ställer stora krav på handläggaren att vara den som i praktiken hjälper den hjälpsökande att ta till vara sina rättigheter. Särskilt viktigt kan det vara vid själva ansökningsförfarandet, där det förmodligen är svårt för den hjälpsökande att veta skillnaden mellan en ansökan och en förfrågan samt vilken skillnad i hantering, som de olika tillvägagångssätten kan leda till. Inom äldreomsorgen har detta sannolikt en stor betydelse, eftersom man kan anta att få äldre har kunskaper kring sina rättigheter i kontakten med myndigheten.

Förvaltningslagen (FL) som reglerar alla myndigheters verksamhet och relationen till medborgarna har flera bestämmelser, som syftar till att stärka den enskildes insyn och möjlighet att påverka särskilt vid myndighetsutövning. I 11 kap SoL finns mer preciserade handlägningsregler som är specifika för verksamhetsområdet. Socialtjänstlagen utgår emellertid från förvaltningslagen och många gånger hänvisas direkt till denna lag.

### **Ansökan**

Myndigheten har en utredningsskyldighet, vilket innebär att den enskilde alltid har rätt att få sin ansökan behandlad och prövad. Aktualiseringen kan ske på tre sätt, antingen i samband med en begäran eller ansökan från den enskilde eller genom att andra anmäler ett hjälpbehov. Sker detta genom att personen själv begär hjälp eller ansöker om hjälp måste en utredning starta även om det redan från början står klart att ansökan inte kommer att beviljas. Enligt socialtjänstlagen är det endast personen själv eller legal ställföreträdare som kan söka om en tjänst eller insats. Om andra som anhöriga och vårdpersonal påtalar ett hjälpbehov ska det betraktas som en anmälan och leda till att personen själv tillfrågas om han/hon vill ansöka om tjänsten/insatsen. Detta kallas för att göra en förhandsbedömning. Om personen inte vill söka hjälp får alltså inte socialtjänsten starta en utredning. Längre fram under avsnittet om legal ställföreträdare återkommer vi om detta.

Ett ärende kan också uppstå genom annat sätt. Med annat sätt avses t ex förfrågan, en begäran om ett yttrande, information via massmedia eller genom nämndens egna iakttagelser. Om det handlar om en förfrågan bör handläggaren förvissa sig att det endast rör sig om en information som den enskilde söker, eller om det egentligen handlar om en begäran. I de fall där det är helt klart framgår att personen bara vill ha en upplysning, räcker det för handläggaren att hantera

upplysningen som svar på en förfrågan. Men om det är tveksamt ska handläggaren tolka en förfrågan som en ansökan och därmed fatta ett beslut. Inom äldreomsorgen förekommer många gånger att äldre hjälpsökande är otydliga med vad de vill ansöka om. Det är emellertid myndighetens uppgift att vara lyhörd, fånga upp och hjälpa den enskilde att precisera sina önskemål.

Dokumentationen kring ansökan handlar i huvudsak om hur, vem, när och vad. Hur ett ärende har uppstått ska alltid dokumenteras. Det handlar om vem som anmält eller initierat och när detta skedde. *Vad* den enskilde begär är kanske det mest centrala i inledningen av dokumentationen. Det ska tydligt framgå vad den enskilde ansöker om för hjälp, oavsett om insatsen inte finns eller uppfattas som ovanlig.

### **Utredning**

Nästa steg i handläggningen är utredningen. Om en ansökan kommit in till myndigheten är socialnämnden skyldig att inleda en utredning. Vad som är viktigt att dokumentera är vilka tillvägagångssätt som använts i utredningen. Har biståndshandläggaren gjort besök hemma hos den hjälpsökande, varit på sjukhuset, haft telefonkontakt med den hjälpsökande och anhöriga? Om systematiska kartläggnings- och bedömningsinstrument använts ska det framgå. Andra uppgifter som måste dokumenteras är; vem eller vilka som deltagit (ställföreträdare, ombud, biträde) eller om tolk använts.

Utredningen kan sägas innehålla två faser. Den första fasen handlar om att samla in och *kartlägga* behovet och situationen runt omkring personen. Det handlar om att samla in uppgifter som rör personens fysiska, sociala, psykiska och existentiella behov, den egna uppfattningen kring sin livssituation samt kring närmiljö och omgivningens möjligheter, resurser och brister. Ibland kan biståndshandläggaren behöva komplettera utredningen med att samla in uppgifter från andra. Innan han eller hon tar denna kontakt måste den hjälpsökande ha lämnat sitt samtycke till att så sker. Viktigt att notera vad samtycket omfattar. I kartläggningen är det också viktigt att dokumentera den enskildes uppfattning om sina behov och hur dessa kan tillgodoses. Om inte den enskilde själv kan föra sin talan måste det framgå vem som uttryckt behoven.

I kartläggningsfasen ska så mycket kunskap som möjligt samlas in för att bilda underlag för *analys och bedömning*, som utgör utredningens andra del. I bedömningsfasen ska handläggarens professionella kunskap om behov och hur de bäst kan tillgodoses sättas i relation till lagens mål och intentioner samt mot möjligheten att få behoven tillgodosedda på annat sätt. I bedömningsfasen prövas också om behoven är skäligen i förhållande till rättspraxis och lokala riktlinjer. I utredningen ska fokus ligga på behoven och inte på kommunens in-

satser. Vilken insats som blir aktuell tillhör beslutet. Vilka uppgifter som behöver samlas in avgör den enskilde handläggaren och är beroende av vad som söks och ärendets karaktär. Föreskrifterna säger att utredningen ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter. Om uppgifter lämnas av andra än personen själv ska det klart och tydligt framgå vad de säger.

Den hjälpsökande har alltid rätt att få ta del av de uppgifter som finns dokumenterade i akten, så kallad partsinsyn (Ragnemalm 1987). Den rätten gäller all dokumentation såväl under handläggningen som när ärendet är avslutad och verkställigheten tagit vid. När det gäller kommunikationsprincipen så handlar den om att myndigheten inte får besluta i ett ärende som avser myndighetsutövning om uppgifter från någon annan tillförts utredningen, utan att den hjälpsökande fått del av dessa uppgifter (Socialstyrelsen 2006a). Myndigheten är med andra ord skyldig att kommunicera utredningen och förslaget till beslut innan beslut fattas när uppgifter har tillförts av någon annan. Skyldigheten enligt förvaltningslagen gäller inte om ”avgörandet inte går part emot, om uppgiften saknar betydelse eller om åtgärderna av någon annan anledning är uppenbart obehövliga”. Att utredningen kommuniceras är emellertid ett viktigt moment som hör samman med den hjälpsökandes rättssäkerhet och utgår från principen att ”ingen ska dömas ohörd”. Förutom att få ta del av utredningen har den enskilde också rätt att lämna sina synpunkter på utredningen, vilka handläggaren i sin tur är skyldig att dokumentera. Rätten till insyn är grundläggande för den hjälpsökande då den är en förutsättning för att bemöta, komplettera och kontrollera myndigheten.

### **Beslut**

Handläggningen avslutas med ett beslut. I beslutet handlar det om att hitta insatser som svarar mot individens utreda hjälpbehov och som tillförsäkrar den hjälpsökande en skälig levnadsnivå. Det innebär att organisationen/verksamheten måste anpassa sig efter hjälptagarnas behov och inte tvärtom, något som tyvärr inte är alltför ovanligt (Lindelöf & Rönnbäck 2004). Om beslutet innehåller ett avslag ska det finnas med en motivering som tydligt anger varför ansökan har avslagits. Om beslutet innehåller ett helt eller delvist avslag ska det framgå hur beslutet kan överklagas.

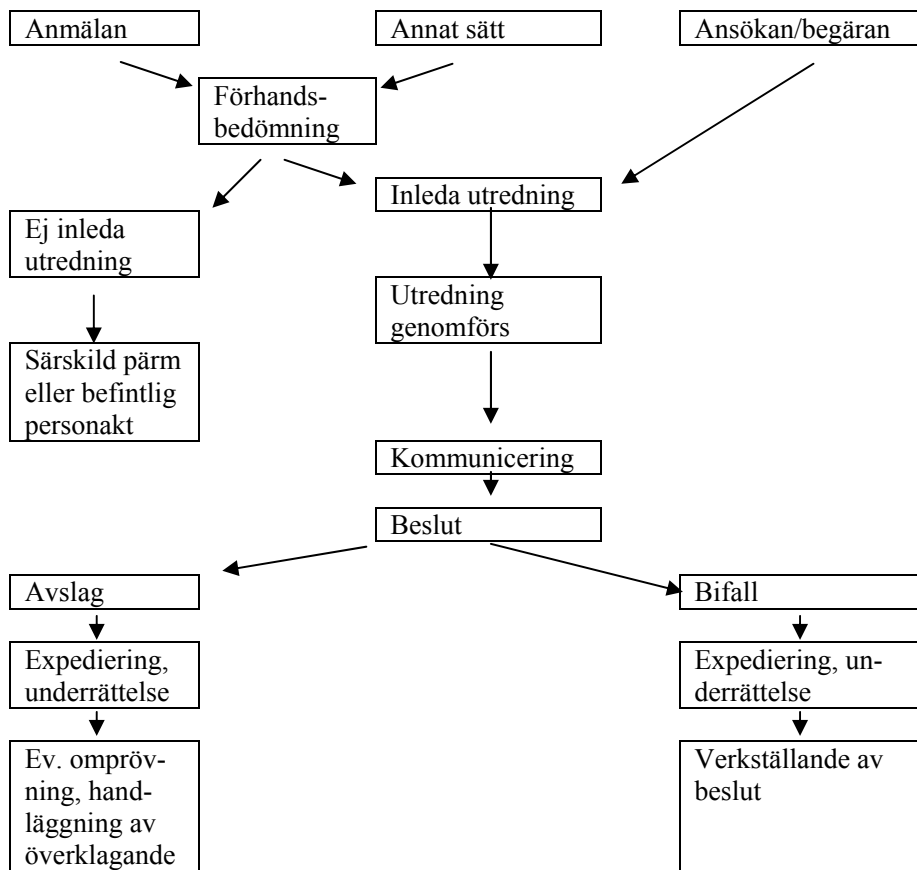
### **Överklagan**

I 16 kap SoL framgår vilka beslut som kan överklagas som förvaltningsbesvär. Beslut som fattas med stöd av 4 kap 1 § SoL kan alltid överklagas. Rätt att överklaga har part när han eller hon fått ett beslut som innehåller ett helt eller delvist avslag. Man har tre veckor på sig från det att man fått del av beslutet att lämna in sin överklagan till socialnämnden. Det första myndigheten ska avgöra när en över-

klagan kommer in är om handlingen kommit in i rätt tid. Om så är fallet blir nästa steg att ta ställning till om det finns skäl att ändra sitt beslut. En ändring kan bero på att beslutet har varit uppenbarligen felaktigt eller att det kommit fram nya omständigheter. Om det sker en ändring som överensstämmer helt med den enskildes önskemål behöver inte ärendet skickas vidare till länsätten. Om däremot ingen ändring av beslutet sker eller endast vissa delar av beslutet ändras måste ärendet skickas vidare till länsrätt för avgörande.

I figur nedan framgår ett flödesschema över ärendets gång från den att frågan aktualiseras och till dess att verkställigheten tar vid.

## Flödesschema över handläggning av ärende (Socialstyrelsen 2007)



### Att utreda och bedöma behov

En central del i utvecklingsprojektet var att fokusera på den sociala utredningen. Det frågor som vi tog upp var bl.a. olika syn på behov, socialt synsätt och innehållet i utredningen. Dessa frågor är centrala för biståndshandläggaren eftersom de påverkar och styr både vad man efterfrågar i kartläggningen och hur detta sedan värderas i bedömningen.

### Olika föreställningar om behov

Vilka behov som ger rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen är inte preciserade. Lagen ger inte några ledtrådar om eller definitioner på vilka behov som medför denna rätt. Istället har behovet en koppling till den enskilde individen och till individens levnad och förutsättningar. Enligt socialtjänstlagen ska behov inte ses som något fristående och isolerat, utan lagen förutsätter att behoven relateras till den hjälpsökandes situation och omgivning.

När man pratar om behov är det viktigt att vara uppmärksam på att det finns olika föreställningar om behov. Hur man ser på behov kan få

stor betydelse för hur man t.ex. väljer att prioritera verksamheten. En alltför vanlig föreställning är att vissa behov är mer grundläggande än andra. Denna föreställning grundar sig i Maslows teorier om att behov kan rangordnas och är graderade i olika nivåer. Maslow menar att det finns vissa behov som måste tillgodoses före andra och han har konstruerat en behovstrappa som består av fem behovsnivåer. Den första nivån, som han menar är den primära och basala, handlar om föda, skydd och sexuellt utlopp. Den andra nivån är människans behov av trygghet i mer psykologisk bemärkelse. Den tredje nivån är behov av samhörighet och den fjärde är behov av uppskattning. Den sista och femte nivå enligt Maslow, är behov av självförverkligande. Behoven är uppbyggda som en stege där varje behovsnivå måste vara tillfredställd innan nästa nivå kan bli aktuell. Denna föreställning och synsätt, om att vi har vissa grundläggande och basala behov, har okritiskt fått prägla äldreomsorgen. De grundläggande behoven är ofta synonyma med fysiska och medicinska behov. Äldreomsorgens utveckling de senaste 20 åren kan ses som en följd av denna syn på behov. Äldreomsorgen har alltmer fokuserat sina resurser på de mest vårdkrävande som fått sina fysiska och medicinska behov tillgodosedda, medan sociala, psykiska och existentiella behov prioriterats bort. Kritik har riktats mot äldreomsorgens rådande syn på behov. Westlund (2005) är en av kritikerna och han menar att det finns stora faror med Maslows teorier som utgångspunkt inom äldreomsorgen. En risk med denna fokusering på enbart fysiska behov är att individen inte blir sedd som en social varelse. Peter Westlund menar att Maslows teorier saknar stöd empiriskt och att vi istället behöver få en omsorg som bygger på teorier som utgår från ett socialt synsätt där människan uppfattas som en social varelse som relaterar till och ingår i ett samspel med andra. Utgångspunkten är att människan alltid är beroende av andra och att människor som tvingas till isolering och utan kontakter med andra riskerar att dö i förtid eller bli galna. Att ha nära sociala band med andra minskar risken för sjukdom och att dö i förtid. Detta synsätt menar Westlund måste vara det som präglar socialtjänstens arbete istället för Maslows teorier.

I stället för Maslows teorier menar Westlund att vi ska utgå från Antonovskys teorier om KASAM (Antonovsky 1991). KASAM handlar om en känsla av sammanhang som består av tre komponenter; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Antonovsky definierar begreppet enligt följande:

Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna

möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och  
(3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang.(Antonovsky 1991 sid 41)

Den sista komponenten – meningsfullhet – är den komponent som har störst betydelse för KASAM. Utan meningsfullhet saknas den energi och engagemang som driver oss framåt, även om vi skulle förstå varför vi behöver göra vissa saker och att vi skulle ha resurser till det. Meningsfullhet är också ett begrepp som är framträdande i socialtjänstlagens mål och intentioner. Teorierna om KASAM bygger också på ett salutogent perspektiv som utgår från det friska och människans möjligheter och resurser medan det patogena synsättet har sjukdom och brister i fokus.

Ett liknande sätt att se på behov är *atomistisk* respektive *holistisk* behovsmodell(Eneroth 1988). Den atomistiska behovsmodellen innebär att människan har ett antal olika behov som kan särskiljas från varandra och som är oberoende av varandra, liknande Maslows behovstrappa. Den holistiska behovsmodellen utgår från att behoven ska ses som en helhet och att behoven står i relation till varandra. Det samlade behovsbilden bildar en individs levnadsmönster. Dunér & Nordström (Dunér & Nordström 2005) belyser hur olika synsätt påverkar biståndshandläggaren och på det sätt hon eller han väljer att se på problem och att hitta lösningar.

I praktiken och i äldreomsorgen vardag finns en nära koppling mellan sociala och medicinska behov i form av social omsorg och sjukvård. Här krävs en medvetenhet om två existerande kompetensområden och att dessa kan hamna i en motsättning till varandra, inte minst när det råder tidsbrist. Utgår man från Maslows teorier blir följden att de medicinska behoven betraktas som basala, medan de sociala behov som något som kan tillgodoses om det finns tid över. Det är viktigt inom äldreomsorgen att vård och omsorgsbegreppen hålls isär annars finns risk för att vi betraktar åldrandet i sig som en sjukdom och att äldreomsorg istället blir äldrevård.

### **Olika sätt att uttrycka behov**

Ytterligare en aspekt som är central i biståndshandläggningen är hur olika behov beskrivs (Lindelöf & Rönnbäck 2007). Den första och mest konkreta nivån handlar om behov som beskrivs i termer av insatser eller i sociala tjänster. När en person av olika skäl inte längre klarar av att städa sin bostad, att handla hem mat, att laga sina måltider, att sköta sin hygien och klädsel, att förflytta sig och/eller att äta själv är det lätt till beskriva behovet i termer av insatser. Exempel på behov som uttrycks i termer av insatser och tjänster är städning, matinköp, matlagning, badning, på- och avklädning, toalettbesök, förflyttning eller födointag. Dessa tjänster är likvärdiga med de insatser

som finns i det kommunala utbudet och språket stämmer överens med det administrativa språket som används inom organisationen. Det finns också en hög grad av anpassning av behovet till utbudet och en risk för att behov omformuleras för att passa utbudet. Verksamheten riskerar då att bli utbudsstyrd istället för behovsstyrd. Det är utbudet som styr vad som efterfrågas i samband med ansökan om bistånd. Den enskilde ansöker om vissa specificerade tjänster och får sitt behov av dessa prövat av biståndshandläggaren. Ett annat problem med identisk terminologi för behov och insatser är att det begränsar möjligheten att dels göra en bedömning av hur behovet bäst kan tillgodoses, dels hitta alternativa lösningar på behovet. Därmed begränsas också handläggarens handlingsutrymme. Ett hjälpbehov som uttrycks i termer av insatser är enkelt att formulera och ställer inga stora krav på vare sig handläggaren eller den hjälpsökande.

På den andra och mer abstrakta nivå uttrycks behov i termer av nytta och konsekvenser och på den tredje uttrycks behov i termer av bakomliggande värden.

Det andra sättet att beskriva behov är att uttrycka sig i funktionella nyttor. En funktionell nytta kan vara den omedelbara nytta som blir konsekvensen av en tjänst. Ett exempel kan vara att den enskilde har svårigheter med att själv handla och har ett behov av att kunna ta sig till en affär. Ett svar på en sådan ansökan kan vara att få mat hem-sänd (matdistribution). Ett annat svar kan vara färdtjänst för att själv ta sig till affären och ett tredje kan vara att någon följer med den äldre och handlar, eller får hjälp med att beställa hem varor. Ytterligare alternativ kan vara hjälp med att äta på en dagcentral eller en kombination av de olika alternativen. Den stora skillnaden mellan att uttrycka behov i termer av en funktionell nytta istället för i form av en insats är att i detta fall öppnar man möjligheten för flera alternativa lösningar. Behov som uttrycks i termer av funktionella nyttor behöver inte heller ha någon direkt koppling till det kommunala utbudet, vilket innebär att även otillfredsställda behov blir synliggjorda som i sin tur kan leda till att nya tjänster utvecklas.

Det tredje sätt att uttrycka behov på är mer abstrakt och handlar om att hitta bakomliggande värden. Exempel på sådana värden kan vi se i socialtjänstlagen som tar upp att äldre människor ska leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Begrepp som trygghet, gemenskap och meningsfullhet blir därmed de behov som handläggaren ska försöka fånga och tillgodose. Att formulera behov på värdnivå är mera problematiskt och kan uppfattas som påträngande, vilket ställer större krav på biståndshandläggarens kompetens.

## Kartläggning av individens behov och resurser

Utredningens första fas handlar alltså om att samla in uppgifter. Hur omfattande datainsamlingen behöver vara beror bl a på vad ansökan gäller och komplexiteten i frågan. Det går inte att säga generellt vad en utredning ska innehålla, utan det måste varje biståndshandläggare själv avgöra från fall till fall. Om den som söker är osäker på vad han eller hon behöver eller har en felaktig och kanske begränsad uppfattning om vad han eller hon har rätt att få, kan det finnas skäl att göra en mer omfattande utredning.

I utvecklingsprojektet utvecklade biståndshandläggare ett kartläggningsinstrument som utgick från olika behovs- och livsområden. och vad som kan behöva ingå i utredningen.

De områden som lyftes fram var:

### **Behov/livsområden:**

- Bostad/Hushåll
- Socialt nätverk
- Närstående/familj
- Mat
- Personlig hygien/klädsel
- Närmiljö
- Aktiviteter/intressen
- Hälsa – fysisk, psykisk, kognitiv
- Rörelse/förflyttning
- Trygghet
- Säkerhet
- Kommunicera
- Ekonomi/administration
- Livsstil/vanor

Ett gemensamt instrument som skulle fungera som ett stöd för handläggarna i kartläggningen arbetades fram inom ramen för projektet. Kring varje område ställer biståndshandläggaren ett antal frågor som handlar om att få den *hjälp-sökandes uppfattning* om de olika behovsområdena och hur situationen ser ut. Det handlar både att få en uppfattning om vad som kan behöva stärkas upp och där det inte behövs. Både brister och resurser blir genom detta synsätt viktiga. Instrumentet fungerar som en intervjuarguide och har karaktären av en kvalitativ intervju utan vare sig standardiserade frågor eller standardiserade svarsalternativ. Avsikten med de öppna frågorna är att få igång ett samtal.

Exempel på frågor som kan ställas är; Berätta hur du hanterar situationen idag? Hur gjorde du innan? Är det något du saknar idag? Hur skulle du vilja att det fungerade? Istället för att fråga vad den hjälp-sökande klarar själv eller inte klarar av så försöker handläggaren få de hjälp-sökande att själv berätta om hur situationen ser ut och vad han eller hon skulle behöva hjälp och stöd med. Att använda sig av dessa Då-Nu-Sedan-frågor underlättar också för den hjälp-sökande att formulera det man vill uppnå (mål) och vad socialtjänsten kan bidra med för att nå detta mål.

## 4. Resultat

I detta kapitel redovisas resultaten av granskarnas arbete på länsnivå. Det bör poängteras att frågorna i granskningsmallen har delvis 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. om uppgifter har hämtas av andra och att förslaget till beslut innehåller avslag. Exempel på uppgifter som är beroende på utredningens karaktär kan vara uppgifter om intresse, bostad mm.

Totalt granskades 323 ärenden, varav 60 procent var kvinnor. Vid granskningen 2002 var andelen kvinnor 65 procent. Medelåldern bland de ärenden som granskades var 80 år, vilket det även var 2002.

Vid granskningen uppdagades att alla kommunerna inte alltid använde den mall för utredningar som alla de medverkande tagit fram och som även var datoriserad. Vid omprövningar valde tre av kommunerna istället att dokumentera i journalanteckningar istället för i utredningsmallen. Dessa journalanteckningar innehöll som regel inte någon kartläggning eller bedömning utan i princip endast en notering om att personen behövde ändrade insatser och handläggarens beslut. Det är inget fel att dokumentera i journalanteckningen, men det fråntar inte handläggarens ansvar att dokumentera nödvändiga uppgifter kring ansökan och vilka uppgifter som förändrats och att också hänvisa till de uppgifter i tidigare utredning som fortfarande är aktuella. I de tre kommunerna handlar det om cirka 25 procent där omprövningarna enbart var dokumenterade i journalanteckningarna. Det resulterade i att det blev stora variationer mellan kommunerna.

Det som även blev tydligt i denna granskning var att man ibland "missat" att hänvisa till tidigare utredning. En följd av det blev att vissa uppgifter som kan kopplas till kartläggning och/eller bedömningen helt saknades i utredningen. Resultaten nedan redovisar det genomsnittliga, vilket inte alltid ger en bra information p.g.a den stora spridningen mellan kommunerna. I bilaga 1 finns samtliga variabler redovisade efter kommun där spridningen mellan kommunerna framgår.

## Ansökan

När det gäller uppgifter kring ansökan är den första och kanske viktigaste frågan om det framgick vad den enskilde hade ansökt om. Av de granskade utredningarna framgick ansökan i 79 procent. Detta kan jämföras mot 2002 där ansökan framgick endast i 45 procent. Det är en klar förbättring, men ändå uppstod en viss förvåning i gruppen kring att det inte framgick i alla utredningar. En del i förklaringen kan ligga i att flera av kommunerna var tvungna att göra nya beslut när någon avsåg sig en insats. Det innebär att det inte fanns någon egentlig ansökan och utredningen inled endast av administrativa skäl. Men det förekom även otydliga ansökningar vid omprövningar. Vid förra granskningen var det väldigt stor skillnad mellan kommunerna. Även om det fortfarande kvarstår en skillnad så är den i detta fall inte längre lika stor. När det gäller uppgifter om aktualisering och uppgifter kring datum har inga större förändringar skett. Datum noteras även på andra ställen i akten, vilket kan förklara den låga procentsiffran.

Tabell 5: Uppgifter om ansökan (procent)

Fråga	Andelen Ja - 2007	Andel Ja - 2002
Ansökan framgår	79	45
Initiativtagare	71	87
Datum för aktualisering	52	51
Datum när utredning startades	43	55

## Utredning – bakgrund

Kategorin bakgrundsuppgifter i utredningen handlar om uppgifter kring anledning till ansökan och om de metoder och tillvägagångssätt som använts i kartläggningen och bedömningen. Som framgår av tabellen nedan var anledningen till ansökan relativt väl dokumenterad i ärendena likaså tidigare insatser och handläggarens tillvägagångssätt. Generellt sett framgår uppgifter något sämre i 2007 års granskning i jämförelse med 2002 års. En av förklaring är de tre kommunerna som enbart dokumenterat i journalanteckningarna och därmed inte gjort en utredning. Uppgifter om samtycke har däremot ökat. Uppgifter om samtycke till att kontakta andra i utredningen framgår i 14 procent, medan uppgifter om vad man gett sitt samtycke till framgår i 17 procent kan tyckas märkligt. Det speglar den okunskap som fortfarande till viss del råder kring vad som menas med samtycke och i detta fall var det en kommun som mer konsekvent använde uttrycket ”samtycker till att utredning startar”.

Tabell 6: Uppgifter om utredningsbakgrund (procent)

<b>Fråga</b>	<b>Andel Ja - 2007</b>	<b>Andel Ja - 2002</b>
Anledning till ansökan	71	82
Tidigare insatser	76	86
Metoder i utredningen	67	84
Samtycke	14	9
Samtycke till vad	17	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 det skett en viss förskjutning från att tidigare i huvudsak fokuserat på fysiska behov så har man här i högre grad samlat in uppgifter som kan kopplas till sociala behov. uppgifter om hälsa och bostad var främsta förekommande bland de faktorer som kartläggs. Minst frekvent var uppgifter kring närmiljön och dess möjligheter och brister samt hur den sökande klarade av att hantera sin ekonomi och viss administration kring detta som att betala räkningar, sortera post mm.

Tabell 7: Uppgifter om kartläggningen

Fråga	Andel Ja – 2007	Andel Ja- 2002
Funktionshinder	63	67
*Hälsa	73, 31, 31	81
Bostad	49	79
Tidigare intressen	35	22
Nuvarande intressen	37	32
**Nätverk	73,33	45
Aktivt och meningsfullt liv	32	
***Social situation		77
Yrke/tidigare yrkesliv	49	
Matsituation	52	
Klädsel/hygien	56	
Rörelse/förflyttning	65	
Kommunicera	37	
Trygghet/säkerhet	38	
Närmiljö	13	
Ekonomi/administration	12	
Sökandes resurser	62	66
Omgivningens resurser	44	66
Behovet	79	76
Egen uppfattning om behov och lösningar	45	

\*) I 2007 års granskning delade hälsa upp i en fysisk, psykisk och kognitiv del. \*\*) I 2007 års granskning delades nätverk upp på familj/närstående och övrigt nätverk.

\*\*\*) Vid 2002 års granskning användes social situation medan vid 2007 års granskning delades den variabel upp på flera variabler.

Vem som lämnat uppgifterna i utredningen framgick i 68 procent av utredningarna. En ökning jämfört med 2002 där uppgiftslämnaren framgick i knappt hälften av utredningarna. Det är den enskilde själv och anhöriga som är de främsta uppgiftslämnarna. I hälften av utredningarna 2007 har uppgifter lämnats av andra ofta tillsammans med den hjälpsökande själv. Totalt sett är det i cirka hälften av alla utredningar där det framgår att andra lämnat uppgifter i utredningen. Vilka uppgifter som lämnats av andra är fortfarande bristfällig dokumenterat i utredningarna, även om det skett en markant förbättring. Om man räknar med de utredningar där det framkommer delvis ökar andelen 47 procent år 2007, medan motsvarande siffra för år 2002 är 23 procent.

I drygt hälften av utredningarna hänvisas till en tidigare utredning vad gäller uppgifter kring kartläggningen. Åldern på de utredningar som hänvisas till varierar från yngre än en månad till 84 månader. En utredning som är 84 månader är 7 år gammal! Medelvärde är 13 månader.

Tabell 8: Uppgiftslämnare i utredningen

Fråga	Andel Ja - 2007	Andel Ja – 2002
Vem som lämnat uppgifter	68	47
- Hjälpökande	75	71
- Anhöriga	46	72
- Legal ställföreträdare	2	7
- Personal hemtjänst/särskilt boende	30	32
- Personal sjukhuset	20	26
- Paramedicinare	9	7
- Personal primärvården	6	11
- Annan	7	6
Uppgifter som lämnats av andra	51	
Vilka uppgifter har andra lämnat	25	16
Hänvisning till tidigare utredning	51	

### Utredning – bedömning

Detta är det moment där handläggaren själv förväntas framträda. Handläggarens bedömning framgick också i nästan tre fjärdedelar av de granskade ärendena. Andelen utredningar där detta tydligt framgår har emellertid minskat från 2002 års granskning. Det som däremot har förbättrats är att handläggaren i betydligt större utsträckning resonerar kring begreppet skälig levnadsnivå. Andelen utredningar som har kommunicerats har minskat kraftigt vilket troligen beror på ökade kunskaper kring när en utredning behöver kommuniceras, även om det visade sig fortfarande finns oklarheter kring hur och när kommunikering ska användas.

Tabell 9: Uppgifter om bedömningen

Fråga	Andel Ja – 2007	Andel Ja – 2002
Utredarens bedömning	62	72
Skäl till bedömning	54	60
Möjligheten att leva ett självständigt liv	58	59
Behovens möjlighet att tillgodoses på annat sätt	16	35
Skälig levnadsnivå	54	22
Förslag till beslut	4	51
Kommunicerat	19	51
Hur har kommunikeringen skett	12	52
Synpunkter från kommunikeringen	2	7

## Beslut

Det sista momentet i handläggningen är beslutet. De allra flesta beslut var bifallsbeslut och endast 17 (6 %) av de granskade utredningarna innehöll ett helt eller delvis avslag. Bland dessa fanns sju dokument som helt saknade någon form av beslut. Avslagsbesluten var främst ansökan om särskilt boende men även ansökan och såväl praktisk som personlig hjälp.

Tabell 10: Uppgifter om beslutet

Fråga	Andelen Ja - 2007	Andel Ja - 2002
Bifall	94	88
Överensstämmer beslutet med ansökan	81	
- Mer än ansökan	35	
- Mindre än ansökan	10	
- Annat än ansökan	56	
Vad/vilka insatser som beviljats	87	85
Insatsernas omfattning	77	76
Vad som avslagits	82*)	12
Lagrum	96	97
Beslutet motiverat	82**)	24
Beslutet tidsbegränsat	32	60
Omprövningsdatum	11	57
Uppföljningsdatum	28	4
Beslutfattare	80	86
Beslutsdatum	91	89
Delgivits/underrättats	39	

\*) Andelen av de 11 beslut som innehöll avslag. \*\*) Andelen av beslut som innehåller ett avslag

## **Granskarnas synpunkter**

Vid samtal med biståndshandläggare i allmänhet och granskarna i synnerhet framgår att i stort sett samtliga upplever att de arbetar mer professionellt idag och att utredningarna blivit mycket bättre de senaste åren. Man upplevde en viss frustration över att det inte alltid syntes i granskningen. Jag återkommer till i nästa kapitel. Nedan presenteras i sammandrag de synpunkter som granskarna fick efter det att det besökte sin granskningskommun. Generellt sett har granskarna varit ganska kritiska och de negativa kommentarerna överväger de positiva. Det behöver inte innebära att utredningarna är dåliga, utan kan snarare ses som ett uttryck för att det tycks vara lättare att komma med synpunkter och förslag på vad som kan förbättras än att nämna det som redan fungerar. Många har också dragit direkta lärdomar av kollegornas sätt att dokumentera. Även om det inte alltid lett till en regelrätt förändring i själva dokumentationsmallen har det ofta lett till en reflektion kring det egna arbetssättet.

### **Om själva granskningen**

Alla upplevde att de fick ett bra mottagande. Det var fika när de kom på morgonen och rum fanns iordningsställda. Några har även sett det som lärorikt att få inblick i hur andra handläggare i andra kommuner arbetar. Samtidigt som vissa upplevt att granskningen inklusive för- och efterarbete, tagit mer tid än det givit.

### **Utredningarnas enhetliga struktur**

Flera av granskarna har påpekat att det varit positivt där det funnits en enhetlighet i dokumentationen. Det har uppfattats som tydligare och mer strukturerat. Det har inneburit att det blir mer lättläst.

Det motsatta är där det inte funnits en mall eller given struktur för dokumentationen. Det kan bero på en avsaknad av en mall eller att det funnit för många mallar att välja mellan.

En annan vanlig kommentar är att ”det märks att IT-systemet styr dokumentationen”.

### **Rubriker som stöd**

Bra rubriker som stöd i dokumentationen har flera nämnt. Bra rubriker blir ett stöd för handläggaren att komma ihåg att dokumentera allt viktigt.

### **Utredningarnas innehåll**

De som var positivt var att man upplevde att de uppgifter som fanns med var relevanta. Inhämtade uppgifter i utredningarna känns relevanta i förhållande till vad personen ansökt om, ingen massa ”onödig” information

Brister som nämns är att det inte alltid framgår vad de olika yrkesgrupper eller andra aktörer har tillfört utredningen, t.ex. vid en vårdplanering. Det framgår att andra varit med men inte vad det tillfört. Även uppgifter från den sökande själv och hans eller hennes egen uppfattning av sin situation och sina behov saknas ibland eller skulle kunna bli tydligare genom att använda citat eller att uttrycka att NN berättar, önskar, vill osv. Andra synpunkter kring detta är att det varit dåliga beskrivningar av vilka resurser personen själv har.

När det gäller behoven så har några påpekat att det saknas en uppdelning av hur olika behov kan tillgodoses. Som exempel nämner man att vissa behov skulle kunna lösas med stöd av hemtjänsten, men att kanske den bästa helhetslösningen är ett särskilt boende.

Andra brister som tagits upp är kring samtycket som man menar saknas i många utredningar, trots att man som granskare utifrån utredningens innehåll ansåg att den uppgiften skulle ha varit med.

Några har kommenterat att innehållet känns logiskt och relevant i förhållandet till det sökta. Medan andra menar att utredningar känns tunna eller t.o.m. saknas och att man ofta hänvisar till mycket gamla uppgifter i tidigare utredningar.

Ibland har granskarna kommit med en retorisk fråga som har fungerat som ett tips till den kommun som blivit granskad att göra på ett annat sätt. Som exempel kan nämnas frågan - *Varför skriva en ny utredning vid uppsägning av en insats?*

### **Besluten**

När det gäller besluten finns inte lika många kommentarer. Besluten verkar överlag bra och fler och fler har börjat med uppföljningsdatum. En kommun får även uppskattning när det gäller formuleringar i beslutet kring själva överlämnandet till verkställigheten. En bra formulering som tydligt anger vem som tar vid verkställigheten t.ex. vid ett särskilt boende.

### **Lättläst och begripligt**

I slutet av varje granskning fick granskarna ta ställning till om utredningen kan sägas vara lättlästa och begripliga. I detta fall skiljer det sig något mellan 2002 års granskning och 2007 års. 2002 bedömde granskarna att 76 av utredningarna var lättlästa och begripliga. Motsvarande siffra för 2007 år är 66 procent. Att andelen utredningar som bedöms som lättlästa och begripliga var lägre 2007, hänger till viss del samman med det stora antalet utredningar där en utförlig utredning saknas. Det handlar om cirka 25 procent av utredningarna

i tre av de sju granskade kommunerna där utredning saknade med hänvisning till journalanteckning.

## 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. Kapitlet inleds emellertid med några reflektioner kring själva metoden.

Kollegiegranskning som metod har som vid förra tillfället varit uppskattad av de medverkande aktörerna. Många uttryckte att de fått nya kunskaper om handläggningen och en ökad insikt i varför dokumentationen är viktig. Trots att man *vet* hur man ska göra är det inte alltid enkelt att omsätta sina kunskaper till praktisk handling. Kollegiegranskningen bidrar till en ökad medvetenhet kring att tänka på vad man gör och kanske hur och varför man gör vissa saker.

Vi valde att relativt strikt följa 2002 års granskningsnyckel, eftersom vi ville följa och se om utvecklingen har speglat av sig på utredningarna. Det innebär t.ex. att vi följde strukturen med att i huvudsak endast ha med svarsalternativen Ja eller Nej. Förutom att vi får en jämförelse är fördelen med att endast svara Ja eller Nej att granskarerna inte behöver göra en bedömning huruvida en uppgift är nödvändig för utredningen eller inte. Detta förfarande innebär enbart ett konstaterande om uppgiften fanns med eller inte. En konsekvens av detta är 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.

Fokus med denna granskning ligger som tidigare nämnt på lärandet. När det gäller resultatet av granskningen ska man däremot vara försiktig med att dra alltför stora slutsatser. Skälet till det är i huvudsak två. Det första handlar om metodologiska aspekter. I denna studie har över 30 personer medverkat som granskare. Var och en har sin syn på hur utredningarna ska se ut och vad som är viktigt. Trots att vi gått igenom granskningsnyckeln och diskuterat tänkbara situationer för att minimera olikheter i bedömningen är det oundvikligt att den som granskat har påverkat resultatet. Den andra aspekten är tiden och svårigheten att jämföra utredningar över tid. Mycket har hänt i kommunerna kring biståndshandläggningen de senaste åren och biståndshandläggarna har en annan kunskap och medvetenhet kring sin yrkesroll och sitt uppdrag. Detta kan få konsekvensen av att den dokumentation som de tyckte var acceptabelt för fem år sedan inte säkert skulle uppfattas som acceptabel idag. Biståndshandläggarna ställer helt enkelt högre krav på sig själva idag jämfört med för

fem år sedan. Att jämföra resultaten mellan 2002 års granskning och 2007 års granskning blir med den metod vi valt att använda därför inte helt tillförlitligt. Den granskningsnyckel som vi använder säger dessutom väldigt lite om kvaliteten, utan är i stället inriktad mot kvantiteten. Trots dessa svårigheter och begränsningar så menar vi att vi ändå får en viss kunskap om hur dokumentationen av biståndsutredningar ser ut 2007 i Västernorrland.

Den allmänna uppfattningen när vi nu genomfört granskningen en andra gång är att det nu är dags att gå vidare. Alla är positiva till att använda sig av sina kollegor i uppföljningen av arbetet men att vi nu bör utforma själva granskningen på ett annat sätt. Det många lyfte fram var att granskningen skulle innehålla samma typ av ärende och att kvalitet och innehållet i utredningen fick ett större fokus.

## **Den formella handläggningen**

Vid en jämförelse med 2002 års granskning kan man se på resultatet med viss förvåning och frustration, något som framförallt biståndshandläggarna själva uttryckte. Trots att man vet att man utvecklats och blivit mer professionella i utredningsarbetet så syns det inte alltid. Det är dessutom svårt att dra generella slutsatser för länet eftersom det var en stor spridning mellan kommunerna. Bland vissa kommuner ligger andelen Ja-svar betydligt högre i jämförelse med 2007. Medan tre av de sju kommunerna där en regelrätt utredning saknades självklart inte innehåller en stor del av de efterfrågade uppgifterna. De har i stället fattat beslut i journalanteckningar, vilket i sig inte är något fel. Men om man som de ofta gjort inte alltid haft med en tydlig ansökan eller beskrivning av de behov och förutsättningar som förändrats och dessutom inte alltid hänvisat till tidigare utredning, finns det skäl att fundera på graden av professionalitet. Det är som de själva säger att det syns att systemet styr oss istället för att låta de professionella kraven styra systemen. En hög professionalitet bland handläggarna skulle sannolikt innebära att de tog ett större ansvar för sin utredning, oavsett system och mallar. Det kanske låter som en hård kritik, men biståndshandläggarna är själva mycket självkritiska och medvetna om detta problem.

Om vi tittar på den formella handläggningen och hur dokumentationen klarar lagstiftningens krav kan man börja med att konstatera att ingången till ett ärende, dvs. aktualiseringen fortfarande präglas av vissa svårigheter. Det är inte alltid tydligt vem som är initiativtagare eller när aktualiseringen skedde och när utredningen startade. Till viss del kan det bero på att detta finns dokumenterat på annat håll i den elektroniska akten. Men det kan också vara så att uppgifter som är självklara tas för givna och dokumenteras därför inte. Oavsett hur

det har gått till så är det viktigt att beskriva det faktiska händelseförloppet, även om det finns formella brister t.ex. att det saknas legal ställföreträdare. 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.

När det gäller själva ansökan så framgår den i betydligt högre grad 2007 i jämförelse med 2002, även om det inte var 100 procent. Bland biståndshandläggarna uppstod en viss förvåning över att ansökan inte framgick i samtliga utredningar. Huvuddelen av de utredningar som saknade en tydlig ansökan gällde omprövningar. Det är möjligt att man inte riktigt betraktar omprövningarna som ett nytt ärende där en ny utredning inleds. Trots att alla egentligen vet skillnaden mellan omprövning och uppföljning så är det möjligt att man i praktiskt handlande blandar samman begreppen. Några få dokument var dessutom inga regelrätta omprövningar utan, mer allmänna anteckningar kring uppföljning och skulle följaktligen inte ingå i urvalet.

Andra moment i den formella handläggningen handlar om samtycke till att hämta uppgifter från andra personer eller myndigheter samt hur man kommunicerar dessa uppgifter med den sökande. Kommunikeringen är en viktig ingrediens som härleds till devisen att ”ingen ska dömas ohörd”. I detta sammanhang är det viktigt att alla synpunkter och alla åsikter som påverkar beslutet verkligen dokumenteras och att det är tydligt vem som säger vad i utredningen. I diskussion med biståndshandläggarna verkar det finnas en stor medvetenhet kring samtycke och när man måste kommunicera en utredning. Däremot verkar det finnas brister kring skyldigheten att hålla den sökande (part) underrättad om allt som finns dokumenterat kring personen (11 kap, 6 § SoL). Eftersom alla sökande inte får del av hela utredningen i alla kommuner finns det skäl att fundera över hur man ska lösa detta. Biståndshandläggarna menade att det är viktigt att ständigt ha i åtanke *för vem dokumenterar vi*.

## **Den professionella behovsbedömningen**

Den professionella delen i handlägningsprocessen ligger i kartläggnings- och bedömningsfasen. Dessa moment i handläggning är kanske de mest krävande för den enskilde handläggaren då den enskilde behov ska bedömas utifrån lagstiftningens mål och intentioner i relation till vedertagen kunskap kring behoven och hur de bäst kan lösas. Det utvecklingsprojekt som pågått i Västernorrland har också tagit fasta på detta och ett av resultaten i projektet är det kartläggningsstöd/instrument som biståndshandläggarna själva utvecklat. Av granskningen framgår också att biståndshandläggarna har med upp-

gifter som finns med i kartläggningsinstrumentet. Förutom uppgifter om hälsa och funktionshinder har kartläggningen breddats och innehåller nu mera uppgifter kring den sociala situationen. Men det är fortfarande inte självklart att sätta dessa behov 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. En annan brist som kvarstår är omgivningen och närmiljöns betydelse och hur den begränsar eller underlättar för personen att leva ett självständigt och meningsfullt i gemenskap med andra. Få utredningar innehåller uppgifter kring detta i kartläggningen, varför det inte heller kan vägas in i bedömningen och påverka beslutet.

För att kunna göra en professionell bedömning måste man dessutom relatera utredningen till lagstiftningens begrepp skälig levnadsnivå. Begreppet används i bedömningarna ofta i form av schablonformuleringar och är kanske inte alltid genomtänkta och med en individuell tolkning. Ett annat moment i själva prövningen är i vilken grad/omfattning som behoven kan tillgodoses på annat sätt. Endast ett begränsat antal av utredningarna innehöll något om detta, trots att det är en av förutsättningarna för att ha rätt till bistånd. Skälen är naturligtvis att de flesta har fått exakt vad de ansöker om vilket är bra, men kanske också något förvånande.

## **Sammanfattande slutsatser**

Biståndshandläggarna upplever själva att de blivit mer professionella när det gäller att genomföra biståndsutredningar. Tyvärr syns det inte alltid i dokumentationen, åtminstone inte om man ser på genomsnittet. Däremot kan man se att i vissa kommuner håller dokumentationen en hög nivå, både vad gäller de formella kraven och de professionella. Det var överhuvudtaget en stor variation mellan kommunerna vilket påverkade genomsnittet. I tre av sju kommuner saknades utredningar i en fjärdedel av deras dokument, vilket motsvarar 12 procent av allt material. Ett annat skäl kan vara att biståndshandläggarna har en ökad kunskap i dag jämfört med för fem år sedan och att de därmed är mer kritiska idag. Det som man ändå kan se har förbättrats är utredningarna innehåll och att själva kartläggningen omfattar fler behovsområden och som några granskare uttryckte ”uppgifterna i utredningarna känns relevanta i förhållande till vad personen ansökt om, ingen massa ”onödig” information”.

## Litteratur/Referenslitteratur

Antonovsky, A. (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur & Kultur.

Dunér, A. & Nordström, M. (2005). *Biståndshandläggningens villkor och dilemman – inom äldre- och handikappomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.

Edelstam, G. (1995). *Förvaltningsmyndighetens utredningsskyldighet. En rättssäkerhetsstudie*. Stockholm: Nordstedts Juridik, Fritzes.

Eneroth, B. (1988). *Behovsanalys i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Lindelöf, M. & Rönnbäck, E. (2004). *Att fördela bistånd. Om handläggningsprocessen inom äldreomsorgen*. Umeå universitet: Institutionen för socialt arbete (akad avh).

Lindelöf, M & Rönnbäck, E. (2007). *Biståndshandläggning och handlingsutrymme – från ansökan till beslut inom äldreomsorgen*. Lund: Studentlitteratur.

Svensson, G. (2000). *Skälig levnadsnivå och goda levnadsvillkor*. Nordstedt Juridik 2000

Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle*. Argos 1983.

Westlund, P. (2005). ”Omsorg och vård” i P. Westlund & S. Sjöbergs (red): *Antonovksy inte Maslow – för en salutogen omsorg och vård*. Solna: Fortbildningsbolaget.

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

# Bilagor

## Resultat fördelade efter kommun

Tabell 11: Ansökan framgår

		Ansökan framgår	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	87,5%	12,5%
	Kramfors	82,6%	17,4%
	Sollefteå	71,4%	28,6%
	Sundsvall	70,8%	29,2%
	Ånge	68,8%	31,3%
	Timrå	92,9%	7,1%
	Örnsköldsvik	86,4%	13,6%
	<b>Total</b>		<b>78,7%</b>

Tabell 12: Annan formulerat ansökan

		Annan formulerat ansökan	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	70,8%	29,2%
	Kramfors	34,8%	65,2%
	Sollefteå	30,2%	69,8%
	Sundsvall	35,1%	64,9%
	Ånge	62,5%	37,5%
	Timrå	35,7%	64,3%
	Örnsköldsvik	31,3%	68,7%
	<b>Totalt</b>		<b>37,5%</b>

Tabell 13: Vem aktualiserat

		Vem aktualiserat	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	100,0%	
	Kramfors	76,1%	23,9%
	Sollefteå	44,2%	55,8%
	Sundsvall	57,7%	42,3%
	Ånge	75,0%	25,0%
	Timrå	64,3%	35,7%
	Örnsköldsvik	90,4%	9,6%
	<b>Totalt</b>		<b>71,2%</b>

Tabell 14: Datum för aktualiseringen

		Datum för aktualiseringen	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	75,0%	25,0%
	Kramfors	71,7%	28,3%
	Sollefteå	23,3%	76,7%
	Sundsvall	56,7%	43,3%
	Ånge	68,8%	31,3%
	Timrå	92,9%	7,1%
	Örnsköldsvik	33,7%	66,3%
	<b>Total</b>	<b>52,0%</b>	<b>48,0%</b>

Tabell 15: Datum för när utredning inleds

		Datum för aktualiseringen	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	87,0%	8,7%
	Kramfors	26,7%	73,3%
	Sollefteå	70,7%	29,3%
	Sundsvall	51,1%	48,9%
	Ånge	62,5%	37,5%
	Timrå	92,9%	7,1%
	Örnsköldsvik	3,6%	96,4%
	<b>Total</b>	<b>42,7%</b>	<b>57,0%</b>

Tabell 16: Informerats om sina rättigheter

		Informerats om SoL-rättigheter	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	62,5%	37,5%
	Kramfors	2,2%	97,8%
	Sollefteå	22,5%	77,5%
	Sundsvall	1,0%	99,0%
	Ånge		100,0%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	84,1%	15,9%
	<b>Total</b>	<b>29,8%</b>	<b>70,2%</b>

Tabell 17: Ansöker om särskilt boende

Ansöker om särskilt boende			
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand		100,0%
	Kramfors	2,2% - 1	97,8%
	Sollefteå	11,9% - 5	88,1%
	Sundsvall	6,3% - 6	93,7%
	Ånge	6,3% - 1	93,8%
	Timrå	28,6% - 4	71,4%
	Örnsköldsvik	12,0% - 10	88,0%
<b>Total</b>		<b>8,4% - 27</b>	<b>91,6%</b>

Tabell 18: Ansöker om korttidsplats

Ansöker om korttidsplats			
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	12,5% - 3	87,5%
	Kramfors	10,9% - 5	89,1%
	Sollefteå	14,3% - 6	85,7%
	Sundsvall	5,3% - 5	94,7%
	Ånge	43,8% - 7	56,3%
	Timrå	14,3% - 2	85,7%
	Örnsköldsvik	15,7% - 13	84,3%
<b>Total</b>		<b>12,8% - 41</b>	<b>87,2%</b>

Tabell 19: Ansöker om praktisk hjälp

Ansöker om praktisk hjälp			
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	66,7% - 16	33,3%
	Kramfors	67,4% - 31	32,6%
	Sollefteå	28,6% - 12	71,4%
	Sundsvall	55,8% - 53	44,2%
	Ånge	43,8% - 7	56,3%
	Timrå	35,7% - 5	64,3%
	Örnsköldsvik	30,1% - 25	69,9%
<b>Total</b>		<b>46,6% - 149</b>	<b>53,4%</b>

Tabell 20: Ansöker om personlig hjälp

Ansöker om personlig hjälp			
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	37,5% - 9	62,5%
	Kramfors	47,8% - 22	52,2%
	Sollefteå	31,0% - 13	69,0%
	Sundsvall	33,7% - 32	66,3%
	Ånge	25,0% - 4	75,0%
	Timrå	21,4% - 3	78,6%
	Örnsköldsvik	24,1% - 20	75,9%
<b>Total</b>		<b>32,2% -103</b>	<b>67,8%</b>

Tabell 21: Ansöker om aktiviteter/meningsfullt liv

Ansöker om aktiviteter/meningsfullt liv			
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	16,7% - 4	83,3%
	Kramfors	2,2% - 1	97,8%
	Sollefteå	7,1% - 3	92,9%
	Sundsvall	2,1% - 2	97,9%
	Ånge		100,0%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	6,1% - 5	93,9%
<b>Total</b>		<b>4,7% - 15</b>	<b>95,3%</b>

Tabell 22: Andra sökta insatser

Andra insatser som söks								
		Leds	Tillsyn	Mindre insatser	Larm	Uppföljn/ ompr	Mat-distr	Hemtj
<b>Kommun</b>	Härnösand (5)	20	20		40			
	Kramfors (6)			17	33			
	Sollefteå (4)				50	25	25	
	Sundsvall (24)	13	4	42		25	4	
	Ånge							
	Timrå (1)	50	50					
	Örnsköldsvik (24)	4			17		13	46
<b>Total</b>		<b>9 (6)</b>	<b>4 (3)</b>	<b>17 (11)</b>	<b>15 (10)</b>	<b>11 (7)</b>	<b>8 (5)</b>	<b>17 (11)</b>

Tabell 23: Anledning till ansökan

		Anledning till ansökan	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	82,6%	17,4%
	Kramfors	47,8%	52,2%
	Sollefteå	62,5%	37,5%
	Sundsvall	69,8%	30,2%
	Ånge	87,5%	12,5%
	Timrå	76,9%	23,1%
	Örnsköldsvik	84,1%	15,9%
<b>Total</b>		<b>71,5%</b>	<b>28,5%</b>

Tabell 24: Tidigare insatser

		Tidigare insatser	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	95,8%	4,2%
	Kramfors	93,5%	6,5%
	Sollefteå	45,0%	55,0%
	Sundsvall	56,8%	43,2%
	Ånge	81,3%	18,8%
	Timrå	71,4%	28,6%
	Örnsköldsvik	96,4%	3,6%
<b>Total</b>		<b>75,8%</b>	<b>24,2%</b>

Tabell 25: Metoder/tillvägagångssätt

		Metoder	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	95,8%	4,2%
	Kramfors	69,6%	30,4%
	Sollefteå	20,0%	80,0%
	Sundsvall	63,5%	36,5%
	Ånge	68,8%	31,3%
	Timrå	92,9%	7,1%
	Örnsköldsvik	78,0%	22,0%
<b>Total</b>		<b>66,7%</b>	<b>33,3%</b>

Tabell 26: *Samtycke*

		Samtycke	
Kommun		Ja	Nej
	Härnösand	8,3%	91,7%
	Kramfors	2,2%	97,8%
	Sollefteå	25,0%	75,0%
	Sundsvall		100,0%
	Ånge		100,0%
	Timrå	28,6%	71,4%
	Örnsköldsvik	32,5%	67,5%
<b>Total</b>		<b>13,8%</b>	<b>86,2%</b>

Tabell 27: *Samtycket avser*

		Samtycket avser	
Kommun		Ja	Nej
	Härnösand	15,8%	84,2%
	Kramfors	2,2%	97,8%
	Sollefteå	2,5%	97,5%
	Sundsvall		100,0%
	Ånge		100,0%
	Timrå	28,6%	71,4%
	Örnsköldsvik	55,6%	44,4%
<b>Total</b>		<b>17,3%</b>	<b>82,7%</b>

Tabell 28: *Funktionshinder*

		Funktionshinder		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	95,7%	4,3%	100
	Kramfors	45,7%	23,9%	70
	Sollefteå	47,5%	22,5%	70
	Sundsvall	53,1%	10,4%	64
	Ånge	68,8%	6,3%	75
	Timrå	100,0%		100
	Örnsköldsvik	75,9%	14,5%	90
<b>Total</b>		<b>63,2%</b>	<b>13,8%</b>	<b>77</b>

Tabell 29: Fysisk hälsa

		Fysisk hälsa		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	83,3%		83
	Kramfors	78,3%	13,0%	91
	Sollefteå	60,0%	17,5%	78
	Sundsvall	62,5%	5,2%	68
	Ånge	62,5%	6,3%	69
	Timrå	100,0%		100
	Örnsköldsvik	84,3%	9,6%	94
<b>Total</b>		<b>73,4%</b>	<b>8,5%</b>	<b>82</b>

Tabell 30: Psykisk hälsa

		Psykisk hälsa		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	41,7%	4,2%	50
	Kramfors	15,2%	21,7%	37
	Sollefteå	37,5%	10,0%	48
	Sundsvall	18,9%	4,2%	22
	Ånge	6,3%	6,3%	13
	Timrå	71,4%		71
	Örnsköldsvik	44,6%	8,4%	53
<b>Total</b>		<b>30,8%</b>	<b>8,5%</b>	<b>39</b>

Tabell 31: Kognitiv hälsa

		Kognitiv hälsa		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	37,5%	8,3%	46
	Kramfors	26,1%	10,9%	37
	Sollefteå	30,0%	5,0%	35
	Sundsvall	22,9%	5,2%	28
	Ånge			0
	Timrå	71,4%	7,1%	79
	Örnsköldsvik	42,2%	12,0%	54
<b>Total</b>		<b>31,3%</b>	<b>7,8%</b>	<b>39</b>

Tabell 32: Bostad

		Bostad		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	95,8%	4,2%	100
	Kramfors	32,6%	60,9%	94
	Sollefteå	32,5%	12,5%	45
	Sundsvall	42,1%	16,8%	59
	Ånge	68,8%		68
	Timrå	92,9%		93
	Örnsköldsvik	50,6%	34,9%	86
<b>Total</b>		<b>49,4%</b>	<b>24,8%</b>	<b>74</b>

Tabell 33: Övrigt nätverk

		Övrigt nätverk		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	87,5%		88
	Kramfors	26,1%	10,9%	37
	Sollefteå	15,0%	2,5%	18
	Sundsvall	13,5%	6,3%	20
	Ånge	18,8%		19
	Timrå	78,6%		79
	Örnsköldsvik	48,2%	12,0%	60
<b>Total</b>		<b>33,2%</b>	<b>6,9%</b>	<b>40</b>

Tabell 34: Tidigare intressen

		Tidigare intressen		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	62,5%		63
	Kramfors	47,8%	6,5%	54
	Sollefteå	17,5%	5,0%	23
	Sundsvall	14,7%	1,1%	16
	Ånge	12,5%		13
	Timrå	71,4%		71
	Örnsköldsvik	48,2%	2,4%	51
<b>Total</b>		<b>34,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>37</b>

Tabell 35: Nuvarande intressen

		Nuvarande intressen		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	58,3%		59
	Kramfors	56,5%		57
	Sollefteå	27,5%	2,5%	30
	Sundsvall	16,8%	2,1%	19
	Ånge	18,8%		19
	Timrå	57,1%		57
	Örnsköldsvik	47,0%	7,2%	54
<b>Total</b>		<b>36,8%</b>	<b>2,8%</b>	<b>40</b>

Tabell 36: Aktiviteter/meningsfullhet

		Aktiviteter/meningsfullhet		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvid
	Härnösand	75,0%	4,2%	79
	Kramfors	32,6%	13,0%	46
	Sollefteå	12,8%	5,1%	18
	Sundsvall	12,5%	3,1%	16
	Ånge	31,3%		31
	Timrå	64,3%		64
	Örnsköldsvik	45,8%	16,9%	63
<b>Total</b>		<b>32,1%</b>	<b>8,2%</b>	<b>40</b>

Tabell 37: Yrke/tidigare yrkesliv

		Yrke/tidigare yrkesliv		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	58,3%		58
	Kramfors	60,0%		60
	Sollefteå	37,5%		38
	Sundsvall	26,0%		26
	Ånge	18,8%		19
	Timrå	71,4%		71
	Örnsköldsvik	75,9%	2,4%	78
<b>Total</b>		<b>49,4%</b>	<b>,6%</b>	<b>50</b>

Tabell 38: Matsituationen

		Matsituationen		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	83,3%	8,3%	92
	Kramfors	52,2%	15,2%	67
	Sollefteå	37,5%	2,5%	40
	Sundsvall	27,1%	24,0%	51
	Ånge	37,5%	6,3%	44
	Timrå	78,6%	7,1%	86
	Örnsköldsvik	75,9%	8,4%	84
<b>Total</b>		<b>51,7%</b>	<b>13,2%</b>	<b>65</b>

Tabell 39: Klädsel/hygien

		Klädsel/hygien		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	83,3%		83
	Kramfors	52,2%	26,1%	78
	Sollefteå	40,0%	10,0%	50
	Sundsvall	38,5%	12,5%	51
	Ånge	68,8%		69
	Timrå	92,9%		93
	Örnsköldsvik	69,9%	16,9%	87
<b>Total</b>		<b>56,1%</b>	<b>13,2%</b>	<b>69</b>

Tabell 40: Rörelse/förflyttning

		Rörelse/förflyttning		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	87,5%		88
	Kramfors	63,0%	26,1%	89
	Sollefteå	45,0%	5,0%	50
	Sundsvall	45,3%	10,5%	56
	Ånge	62,5%		63
	Timrå	92,9%		93
	Örnsköldsvik	86,7%	8,4%	95
<b>Total</b>		<b>64,8%</b>	<b>9,7%</b>	<b>75</b>

Tabell 41: Kommunikation

		Kommunikation		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	33,3%	4,2%	38
	Kramfors	26,1%	26,1%	52
	Sollefteå	30,8%	5,1%	36
	Sundsvall	16,8%	12,6%	29
	Ånge	25,0%		25
	Timrå	71,4%	7,1%	79
	Örnsköldsvik	65,1%	20,5%	86
<b>Total</b>		<b>36,6%</b>	<b>14,2%</b>	<b>51</b>

Tabell 42: Trygghet/säkerhet

		Trygghet/säkerhet		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	41,7%	12,5%	54
	Kramfors	19,6%	10,9%	31
	Sollefteå	22,5%	7,5%	30
	Sundsvall	19,8%	9,4%	29
	Ånge	31,3%	18,8%	50
	Timrå	78,6%	14,3%	93
	Örnsköldsvik	71,1%	9,6%	81
<b>Total</b>		<b>38,2%</b>	<b>10,3%</b>	<b>87</b>

Tabell 43: Närmiljö/omgivning

		Närmiljö/omgivning		
Kommun		Ja	Delvis	Ja + delvis
	Härnösand	29,2%		29
	Kramfors	8,7%	17,4%	26
	Sollefteå	15,0%		15
	Sundsvall	7,3%	5,2%	13
	Ånge	12,5%	12,5%	25
	Timrå	50,0%		50
	Örnsköldsvik	8,4%	6,0%	14
<b>Total</b>		<b>12,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>19</b>

Tabell 44: *Ekonomi/administration*

		Ekonomi/administration		
		Ja	Delvis	Ja + delvis
<b>Kommun</b>	Härnösand	37,5%	4,2%	42
	Kramfors	2,2%		2
	Sollefteå	7,5%		8
	Sundsvall	9,4%	1,0%	10
	Ånge		6,3%	6
	Timrå	21,4%		21
	Örnsköldsvik	16,9%	4,8%	22
<b>Total</b>		<b>12,2%</b>	<b>2,2%</b>	<b>14</b>

Tabell 45: *Självständigt liv*

		Självständigt liv	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	79,2%	20,8%
	Kramfors	65,2%	34,8%
	Sollefteå	42,5%	57,5%
	Sundsvall	43,6%	56,4%
	Ånge	43,8%	56,3%
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	69,9%	30,1%
<b>Total</b>		<b>58,7%</b>	<b>41,3%</b>

Tabell 46: *Enskildes resurser*

		Enskildes resurser	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	95,8%	4,2%
	Kramfors	43,5%	56,5%
	Sollefteå	45,0%	55,0%
	Sundsvall	52,1%	47,9%
	Ånge	50,0%	50,0%
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	76,8%	23,2%
<b>Total</b>		<b>61,6%</b>	<b>38,4%</b>

Tabell 47: Omgivningens resurser

		Omgivningens resurser	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	54,2%	45,8%
	Kramfors	46,7%	53,3%
	Sollefteå	15,0%	85,0%
	Sundsvall	1,9%	10,7%
	Ånge	38,5%	61,5%
	Timrå	50,0%	50,0%
	Örnsköldsvik	78,6%	21,4%
	<b>Total</b>	<b>54,2%</b>	<b>45,8%</b>

Tabell 48: Den enskildes behov

		Den enskildes behov	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	91,7%	8,3%
	Kramfors	95,7%	4,3%
	Sollefteå	72,5%	27,5%
	Sundsvall	57,3%	42,7%
	Ånge	81,3%	18,8%
	Timrå	92,3%	7,7%
	Örnsköldsvik	90,2%	9,8%
	<b>Total</b>	<b>78,5%</b>	<b>21,5%</b>

Tabell 49: Den enskildes uppfattning om behov/livssituation

		Den enskildes uppfattning om behov/livssituation	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	41,7%	58,3%
	Kramfors	34,8%	65,2%
	Sollefteå	30,0%	70,0%
	Sundsvall	38,9%	61,1%
	Ånge	56,3%	43,8%
	Timrå	35,7%	64,3%
	Örnsköldsvik	65,1%	34,9%
	<b>Total</b>	<b>45,0%</b>	<b>55,0%</b>

Tabell 50: Vem som lämnat uppgifter

		Vem som lämnat uppgifter	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	95,8%	4,2%
	Kramfors	65,2%	34,8%
	Sollefteå	43,6%	56,4%
	Sundsvall	63,5%	36,5%
	Ånge	75,0%	25,0%
	Timrå	78,6%	21,4%
	Örnsköldsvik	75,9%	24,1%
<b>Total</b>		<b>68,2%</b>	<b>31,8%</b>

Tabell 51: Den hjälpsökande

		Den hjälpsökande	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	70,8%	29,2%
	Kramfors	69,0%	31,0%
	Sollefteå	61,1%	38,9%
	Sundsvall	83,6%	16,4%
	Ånge	66,7%	33,3%
	Timrå	63,6%	36,4%
	Örnsköldsvik	79,7%	20,3%
<b>Total</b>		<b>75,3%</b>	<b>24,7%</b>

Tabell 52: Anhöriga

		Anhöriga	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	58,3%	41,7%
	Kramfors	34,5%	65,5%
	Sollefteå	61,1%	38,9%
	Sundsvall	37,7%	62,3%
	Ånge	33,3%	66,7%
	Timrå	36,4%	63,6%
	Örnsköldsvik	56,3%	43,8%
<b>Total</b>		<b>46,6%</b>	<b>53,4%</b>

Tabell 53: God man/legal ställföreträdare

		God man/legal ställföreträdare	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	4,2%	95,8%
	Kramfors		100,0%
	Sollefteå		100,0%
	Sundsvall		100,0%
	Ånge		100,0%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	6,3%	93,8%
	<b>Total</b>	<b>2,3%</b>	<b>97,7%</b>

Tabell 54: Personal i hemtjänst/säbo

		Personal i hemtjänst/säbo	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	20,8%	79,2%
	Kramfors	62,1%	37,9%
	Sollefteå	16,7%	83,3%
	Sundsvall	21,3%	78,7%
	Ånge	25,0%	75,0%
	Timrå	9,1%	90,9%
	Örnsköldsvik	34,4%	65,6%
	<b>Total</b>	<b>29,7%</b>	<b>70,3%</b>

Tabell 55: Personal på sjukhusavdelning

		Personal på sjukhusavdelning	
		Ja	Nej
<b>Kommun</b>	Härnösand	20,8%	79,2%
	Kramfors	24,1%	75,9%
	Sollefteå	22,2%	77,8%
	Sundsvall	26,2%	73,8%
	Ånge	8,3%	91,7%
	Timrå	9,1%	90,9%
	Örnsköldsvik	14,1%	85,9%
	<b>Total</b>	<b>19,6%</b>	<b>80,4%</b>

Tabell 56: Sjukgymnast/arbetsterapeut

		Sjukgymnast/arbetsterapeut	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	8,3%	91,7%
	Kramfors	10,3%	89,7%
	Sollefteå	5,6%	94,4%
	Sundsvall	11,5%	88,5%
	Ånge		100,0%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	9,5%	90,5%
	<b>Total</b>	<b>8,7%</b>	<b>91,3%</b>

Tabell 57: Personal vid primärvården

		Personal vid primärvården	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	8,3%	91,7%
	Kramfors	6,9%	93,1%
	Sollefteå	11,1%	88,9%
	Sundsvall	1,6%	98,4%
	Ånge	8,3%	91,7%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	9,5%	90,5%
	<b>Total</b>	<b>6,4%</b>	<b>93,6%</b>

Tabell 58: Annan

		Annan	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	12,5%	87,5%
	Kramfors	10,3%	89,7%
	Sollefteå		100,0%
	Sundsvall	4,9%	95,1%
	Ånge		100,0%
	Timrå	20,0%	80,0%
	Örnsköldsvik	7,9%	92,1%
	<b>Total</b>	<b>7,4%</b>	<b>92,6%</b>

Tabell 59: Uppgifter från andra

		Uppgifter från andra	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	75,0%	25,0%
	Kramfors	54,3%	45,7%
	Sollefteå	30,2%	69,8%
	Sundsvall	42,3%	57,7%
	Ånge	50,0%	50,0%
	Timrå	35,7%	64,3%
	Örnsköldsvik	65,1%	34,9%
<b>Total</b>		<b>50,8%</b>	<b>49,2%</b>

Tabell 60: Vilka uppgifter som lämnats av annan

		Vilka uppgifter som lämnats av annan		
		Ja	Nej	Delvis
Kommun	Härnösand	31,8%	18,2%	50,0%
	Kramfors	45,0%	30,0%	25,0%
	Sollefteå	7,1%	71,4%	21,4%
	Sundsvall	18,6%	61,4%	20,0%
	Ånge	46,2%	53,8%	
	Timrå	16,7%	66,7%	16,7%
	Örnsköldsvik	22,2%	60,3%	17,5%
<b>Total</b>		<b>25,2%</b>	<b>52,9%</b>	<b>21,9%</b>

Tabell 61: Hänvisas till tidigare utredning

		Hänvisas till tidigare utredning	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	43,5%	56,5%
	Kramfors	76,1%	23,9%
	Sollefteå	25,0%	75,0%
	Sundsvall	41,1%	58,9%
	Ånge	12,5%	87,5%
	Timrå	28,6%	71,4%
	Örnsköldsvik	75,6%	24,4%
<b>Total</b>		<b>51,3%</b>	<b>48,7%</b>

Tabell 62: Sammanfattning av kartläggning

Sammanfattning av kartläggning			
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand		100,0%
	Kramfors		100,0%
	Sollefteå	10,3%	89,7%
	Sundsvall	29,7%	70,3%
	Ånge	12,5%	87,5%
	Timrå	92,9%	7,1%
	Örnsköldsvik	28,8%	71,3%
<b>Total</b>		<b>22,5%</b>	<b>77,5%</b>

Tabell 63: Utredarens bedömning

Utredarens bedömning			
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	91,7%	8,3%
	Kramfors	34,8%	65,2%
	Sollefteå	57,5%	42,5%
	Sundsvall	55,2%	44,8%
	Ånge	31,3%	68,8%
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	77,1%	22,9%
<b>Totalt</b>		<b>61,8%</b>	<b>38,2%</b>

Tabell 64: Skäl för bedömning

Skäl för bedömning			
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	87,5%	12,5%
	Kramfors	45,7%	54,3%
	Sollefteå	59,0%	41,0%
	Sundsvall	43,8%	56,3%
	Ånge	43,8%	56,3%
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	50,6%	49,4%
<b>Total</b>		<b>53,5%</b>	<b>46,5%</b>

Tabell 65: Behov som kan tillgodoses på annat sätt

		Behov som kan tillgodoses på annat sätt	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	8,3%	91,7%
	Kramfors	10,9%	89,1%
	Sollefteå	20,0%	80,0%
	Sundsvall	17,9%	82,1%
	Ånge	18,8%	81,3%
	Timrå	35,7%	64,3%
	Örnsköldsvik	11,0%	89,0%
	<b>Total</b>		<b>15,5%</b>

Tabell 66: Hur kan behoven tillgodoses på annat sätt

		Hur kan behoven tillgodoses på annat sätt	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	4,5%	95,5%
	Kramfors	10,9%	89,1%
	Sollefteå	17,5%	82,5%
	Sundsvall	23,2%	76,8%
	Ånge	18,8%	81,3%
	Timrå	28,6%	71,4%
	Örnsköldsvik	10,8%	89,2%
	<b>Total</b>		<b>16,1%</b>

Tabell 67: Skälig levnadsnivå

		Skälig levnadsnivå	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	45,8%	54,2%
	Kramfors	30,4%	69,6%
	Sollefteå	25,0%	75,0%
	Sundsvall	47,9%	52,1%
	Ånge	6,3%	93,8%
	Timrå	85,7%	14,3%
	Örnsköldsvik	92,7%	7,3%
	<b>Total</b>		<b>53,5%</b>

Tabell 68: Mål med insatsen

		Mål med insatsen	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	100,0%	
	Kramfors	97,8%	2,2%
	Sollefteå	57,5%	42,5%
	Sundsvall	39,6%	60,4%
	Ånge	25,0%	75,0%
	Timrå	78,6%	21,4%
	Örnsköldsvik	88,0%	12,0%
<b>Total</b>		<b>68,3%</b>	<b>31,7%</b>

Tabell 69: Förslag till beslut

		Förslag till beslut	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand		100,0%
	Kramfors		100,0%
	Sollefteå	20,0%	80,0%
	Sundsvall	4,2%	95,8%
	Ånge	6,3%	93,8%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	1,2%	98,8%
<b>Total</b>		<b>4,4%</b>	<b>95,6%</b>

Tabell 70: Utredningen kommunicerats

		Utredningen kommunicerats	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand		100,0%
	Kramfors	97,8%	2,2%
	Sollefteå	12,5%	87,5%
	Sundsvall	5,2%	94,8%
	Ånge	6,3%	93,8%
	Timrå	7,1%	92,9%
	Örnsköldsvik	4,8%	95,2%
<b>Total</b>		<b>19,1%</b>	<b>80,9%</b>

Tabell 71: Hur utredningen har kommunicerats

		Hur utredningen har kommunicerats	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	4,2%	95,8%
	Kramfors	56,5%	43,5%
	Sollefteå	10,3%	89,7%
	Sundsvall	4,2%	95,8%
	Ånge	6,3%	93,8%
	Timrå	7,1%	92,9%
	Örnsköldsvik	2,4%	97,6%
<b>Total</b>		<b>12,3%</b>	<b>87,7%</b>

Tabell 72: Synpunkter från kommunikeringen

		Synpunkter från kommunikeringen	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	4,2%	95,8%
	Kramfors	2,2%	97,8%
	Sollefteå	2,5%	97,5%
	Sundsvall	4,2%	95,8%
	Ånge		100,0%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik		100,0%
<b>Total</b>		<b>2,2%</b>	<b>97,8%</b>

Tabell 73: Beslutet

		Beslutet			
		Helt bifall	Helt avslag	Delvis avslag	Saknas
Kommun	Härnösand	100,0%			
	Kramfors	100,0%			
	Sollefteå	95,3%	2,3%	2,3%	
	Sundsvall	85,6%	5,6%	1,1%	7,8%
	Ånge	100,0%			
	Timrå	92,9%	7,1%		
	Örnsköldsvik	97,6%	1,2%	1,2%	
<b>Total</b>		<b>94,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,2%</b>

Tabell 74: Överensstämmer ansökan med beslutet

		Överensstämmer ansökan med beslutet		
		Ja	Nej	Vet ej
Kommun	Härnösand	95,5%	4,5%	
	Kramfors	89,1%	8,7%	2,2%
	Sollefteå	81,1%	8,1%	10,8%
	Sundsvall	66,7%	25,6%	7,7%
	Ånge	93,3%		6,7%
	Timrå	78,6%	21,4%	
	Örnsköldsvik	85,0%	15,0%	
<b>Total</b>		<b>81,2%</b>	<b>14,7%</b>	<b>4,1%</b>

Tabell 75: Insatserna

		Vilka insatser	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	62,5%	37,5%
	Kramfors	91,1%	8,9%
	Sollefteå	97,4%	2,6%
	Sundsvall	77,3%	22,7%
	Ånge	100,0%	
	Timrå	92,3%	7,7%
	Örnsköldsvik	93,4%	6,6%
<b>Total</b>		<b>86,5%</b>	<b>13,5%</b>

Tabell 76: Insatser som avslagits

		Insatser som avslagits	
		Ja	Nej
Kommun	Sollefteå	50,0%	50,0%
	Sundsvall	83,3%	16,7%
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	100,0%	
<b>Total</b>		<b>81,8%</b>	<b>18,2%</b>

Tabell 77: Avslagsmotivering

		Avslagsmotivering	
		Ja	Nej
Kommun	Sollefteå	100,0%	
	Sundsvall	100,0%	
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	50,0%	50,0%
<b>Total</b>		<b>81,8%</b>	<b>18,2%</b>

Tabell 78: Omfattning av insatsen

		Omfattning av insatsen	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	62,5%	37,5%
	Kramfors	87,0%	13,0%
	Sollefteå	83,3%	16,7%
	Sundsvall	64,0%	36,0%
	Ånge	92,9%	7,1%
	Timrå	42,9%	57,1%
	Örnsköldsvik	89,2%	10,8%
<b>Total</b>		<b>76,9%</b>	<b>23,1%</b>

Tabell 79: Lagrum

		Lagrum	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	100,0%	
	Kramfors	100,0%	
	Sollefteå	97,7%	2,3%
	Sundsvall	87,1%	12,9%
	Ånge	100,0%	
	Timrå	100,0%	
	Örnsköldsvik	100,0%	
<b>Total</b>		<b>95,9%</b>	<b>4,1%</b>

Tabell 80: Beslutsdatum

		Beslutsdatum	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	100,0%	
	Kramfors	100,0%	
	Sollefteå	100,0%	
	Sundsvall	75,3%	24,7%
	Ånge	100,0%	
	Timrå	71,4%	28,6%
	Örnsköldsvik	97,6%	2,4%
<b>Total</b>		<b>90,9%</b>	<b>9,1%</b>

Tabell 81: Tidsbegränsat beslut

		Tidsbegränsat beslut	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	29,2%	70,8%
	Kramfors	32,6%	67,4%
	Sollefteå	23,3%	76,7%
	Sundsvall	31,1%	68,9%
	Ånge	81,3%	18,8%
	Timrå	14,3%	85,7%
	Örnsköldsvik	31,3%	68,7%
<b>Total</b>		<b>32,0%</b>	<b>68,0%</b>

Tabell 82: Omprövningsdatum

		Omprövningsdatum	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	4,2%	95,8%
	Kramfors	37,0%	63,0%
	Sollefteå		100,0%
	Sundsvall	15,6%	84,4%
	Ånge	6,3%	93,8%
	Timrå		100,0%
	Örnsköldsvik	2,4%	97,6%
<b>Total</b>		<b>11,1%</b>	<b>88,9%</b>

Tabell 83: Uppföljningsdatum

		Uppföljningsdatum	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	16,7%	83,3%
	Kramfors	8,7%	91,3%
	Sollefteå	7,0%	93,0%
	Sundsvall	61,3%	38,7%
	Ånge	18,8%	81,3%
	Timrå	50,0%	50,0%
	Örnsköldsvik	13,3%	86,7%
<b>Total</b>		<b>27,9%</b>	<b>72,1%</b>

Tabell 84: Beslutsfattare

		Beslutsfattare	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	100,0%	
	Kramfors		100,0%
	Sollefteå	97,7%	2,3%
	Sundsvall	96,8%	3,2%
	Ånge	50,0%	50,0%
	Timrå	78,6%	21,4%
	Örnsköldsvik	97,6%	2,4%
<b>Total</b>		<b>80,3%</b>	<b>19,7%</b>

Tabell 85: Delgivning

		Delgivits	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	87,5%	12,5%
	Kramfors	4,3%	95,7%
	Sollefteå	20,9%	79,1%
	Sundsvall	3,3%	96,7%
	Ånge	62,5%	37,5%
	Timrå	42,9%	57,1%
	Örnsköldsvik	89,2%	10,8%
<b>Total</b>		<b>39,3%</b>	<b>60,7%</b>

Tabell 86: Lättläst och begriplig

		Lättläst och begriplig	
		Ja	Nej
Kommun	Härnösand	83,3%	16,7%
	Kramfors	57,8%	42,2%
	Sollefteå	64,3%	35,7%
	Sundsvall	50,6%	49,4%
	Ånge	46,7%	53,3%
	Timrå	92,3%	7,7%
	Örnsköldsvik	82,3%	17,7%
<b>Total</b>		<b>65,9%</b>	<b>34,1%</b>

# Kollegialt lärande 2007

En uppföljning av dokumentationen av biståndshandläggning inom äldreomsorgen i Västernorrland

Denna rapport redovisar den andra kollegiegranskningen som genomförts inom äldreomsorgens biståndshandläggning i Västernorrland. Förutom den lärandeprocess som själva granskningen innebär, ingår kollegiegranskningen även i det utvecklingsprojekt som startade hösten 2005 och avslutades hösten 2007. Utvecklingsprojektet som har ingått i kompetensstegen har varit inriktad mot biståndshandläggningen och biståndshandläggarnas roll och uppdrag.

## Författarpresentation

Eva Rönnbäck, fil dr i socialt arbete, arbetar som forskare vid FoU Västernorrland. Hon har tidigare varit verksam inom vid socialtjänsten i Sundsvall och hon har tillsammans med Margareta Lindelöf författat ett flertal böcker inom området biståndshandläggning.

**FoU-Västernorrland** finansieras av kommunernas socialtjänster i Västernorrland med Kommunförbundet Västernorrland som huvudman. Enhetens uppdrag är att fånga upp ideér och stödja forsknings-, utvecklings- och uppföljningsprocesser inom socialtjänsten samt att göra dessa tillgängliga för socialtjänstens personal. mer information om FoU Västernorrland finns på [www.fouvasternorrland.se](http://www.fouvasternorrland.se)