



Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling

- Ärendegranskning i äldreomsorgen,
Jönköpings län

BIRGITTA LARSSON, GUDRUN THORSTENSSON
BO MALMBERG, KARIN RENBLAD



Förord

Ärendehandläggning har en nyckelroll i socialtjänsten då resultat från utredningarna ligger till grund för vilka insatser som ges till människor som av olika skäl behöver stöd, hjälp och omsorg. Det är av yttersta vikt, inte minst ur rättssäkerhetssynpunkt, att ärendehandläggningen följer en strikt struktur och att denna struktur kan kommuniceras till kollegor och allmänhet. Vissa uppgifter skall finnas och vissa uppgifter bör finnas tillgängliga i ärendehandlingarna. I denna undersökning studeras i vilken utsträckning sådana viktiga uppgifter finns eller saknas i ett urval handlingar från äldreomsorgen i kommuner i Jönköpings län.

Rapporten är en uppföljning av en tidigare genomförd ärendegranskning, (FoU-rapport 2010:1, ÄO Äldreomsorg och äldrevård, Luppen kunskapscentrum). I samband med en förändring av Luppen kunskapscentrum 2009 reserverades medel som överfördes till Institutet för gerontologi för att göra uppföljning av ärendegranskningen under 2010. Det är resultatet av den granskningen som redovisas i denna rapport. En referensgrupp bestående av Åsa Skoglund, Tranås kommun, Anne Karlsson, Värnamo kommun, Marianne Lillieberg, Jönköpings kommun, Bo Malmberg och Birgitta Larsson, Institutet för gerontologi vid Hälsohögskolan i Jönköping och Gudrun Thorstensson Nässjö kommun, har planerat och följt projektet.

I projektet har även en granskningsgrupp ingått bestående av 11 biståndshandläggare från 10 av länets 13 kommuner (Jönköpings kommun representerades av två handläggare). Den granskningsmall som upprättades vid förra granskningen har använts. Vissa justeringar har gjorts i samråd mellan granskare och referensgrupp, se Bilaga.

Ett stort tack till samtliga biståndshandläggare i länet som på olika sätt bidragit till och varit engagerade i projektet.

Januari 2011

Bo Malmberg, professor

Innehållsförteckning

Inledning och bakgrund	04
- Kollegial granskning	05
- Erfarenhetsbaserat lärande	05
- Lärandegranskning	06
Projekt 2 "Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling" - ett år senare	08
- Projektets uppläggning	08
- Granskningsgruppen	08
- Manual/granskningsnyckel	08
- Urval av ärenden	09
- Bearbetning och analys	09
- Avrapportering	09
Resultat	10
- Aktualiseringsdatum	10
- Anledning till ansökan	11
- Samtycke	12
- Den sociala kartläggningen/den enskildes berättelse och delaktighet	13
- Mål, bedömning och motivering	15
- Information och kommunikering	16
Avslutande reflektioner	19
- Projektansvarigas reflektioner	19
- Referensgruppens reflektioner	19
- Granskningsgruppens reflektioner	20
Avslutande diskussion	24
Referenser	26
Bilaga	

Inledning och bakgrund

Under de senaste fem åren har regeringen avsatt medel för kompetensutveckling av personal i den kommunala äldreomsorgen. Huvudsyftet har varit att höja kompetensen och att öka kvalitén inom äldreomsorgen. Tanken har varit att stödja utvecklingen av hållbara system genom verksamhetsnära kompetensutveckling av personal. Som en del av denna satsning deltog flertalet kommuner i Jönköpings län i en utbildning för chefer inom äldreomsorgen kallad "Chefen som motor i utveckling av kompetenser". Utbildningen genomfördes som en uppdragsutbildning av Hälsohögskolan, Jönköping. Utifrån denna utbildning väcktes frågan om en kompetensutveckling för biståndshandläggare i länet. Luppen kunskapscentrum fick uppdraget att ansvara för projektet "Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling" (FoU-rapport 2010:1).

Man valde att rikta uppmärksamheten på biståndsbedömningen i länets kommuner genom en granskning av ett antal ärendehandlingar. Biståndsbedömningen är central i kommunernas äldreomsorg och det är av yttersta vikt, inte minst ur rättssäkerhetssynpunkt, att ärendehandlingarna är konsekventa. Den svenska äldreomsorgen styrs av kommunala politiska direktiv innanför de lagar som styr verksamheten. Detta leder till ett system där juridiska, politiska och professionella inslag skall samsas. Det politiska systemet skall kunna lita på att fattade beslut genomförs i praktiken och det professionella systemet måste ta hänsyn till de lagar och förordningar som gäller.

I biståndsbedömningen skall den sökandes behov av stöd klarläggas. Det är då avgörande att biståndsbedömningen i första hand riktar sig mot den sökandes problem och möjligheter. Det är olyckligt om biståndsbedömningen övergår till att bli en förhandling om vad som finns och vad "kommunen" kan erbjuda vid ett visst tillfälle. Det finns då en stor risk att biståndsbedömaren och sökanden kommer fram till insatser som finns och är rimliga snarare än till insatser som behövs. Genom det beskrivna förfaringsättet riskerar man att sökanden blir besviken på insatser som man fått men inte kan överklaga handläggningen eftersom man gemensamt kommit fram till insatserna.

Om biståndsbedömningen inte utfaller till den sökandes belåtenhet skall biståndsbedömningen kunna överklagas i domstol. Det säger sig självt att en väl genomförd och beskriven biståndsbedömning underlättar domstolens arbete. Det finns en paradox att lekmän i domstol skall överpröva de professionella beslut som tjänstemän fattat inom sitt yrkesområde. När beslutet baseras på omständigheter som är dåligt eller inte alls beskrivna i ärendehandlingarna blir paradoxen lite mindre paradoxal.

Kollegial granskning

I rapporten ”Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling” (FoU-rapport 2010:1) sammanfattade Karin Renblad möjligheterna för kvalitetsförbättring genom kollegialt lärande enligt de följande styckena. De resonemang som hon gör här gäller i lika grad för denna uppföljningsundersökning.

Socialstyrelsen lyfter i SOSFS 1998:8 fram behovet av att utveckla system som fortlöpande säkerställer och utvecklar kvaliteten. Innebörden av kvalitetsbegreppet har förändrats över tid. Från att enbart ha arbetat med kontroll och produktionsuppföljning innefattar kvalitetsutvecklingsarbetet numera *kvalitetskontroll* som sker *före* produktionsprocessen, *kvalitetsstyrning* som görs under processen och *kvalitetskontroll* som sker *efter* produktionsprocessen (Westlund, 1998). Egenkontroll, uppföljning och erfarenhetsåterföring har blivit ett sätt att arbeta med kvalitetsuppföljning och förbättringsarbete inom både landsting och kommun. Det kan ske på olika sätt och kollegiegranskning kan vara en metod i detta sammanhang. I propositionen 2004/05:39 rekommenderas metoden som ett inslag i kvalitetsarbetet. Under de senaste decennierna har behovet av ett utvecklat samarbete mellan dem som använder produkter och tjänster, integration mellan olika funktioner, flexibla arbetssätt samt möjligheter för de anställda att medverka i kontinuerligt förbättringsarbete, varit det som lyfts fram som utvecklings- och framgångsfaktorer. Det erfarenhetsbaserade lärandet i organisationen får stor betydelse i detta sammanhang.

Erfarenhetsbaserat lärande

Människan är en lärande varelse och under vårt liv lär vi oss i samverkan med vår omgivning genom våra erfarenheter. Dewey (1966) menar att erfarenheter inte bara handlar om olika händelser som vi är med om utan innebär också att vi drar slutsatser från desamma. Det handlar om tillfällen för lärande vilket har både en aktiv och passiv dimension där erfarenheter inkluderar situationen, de personer som samspelar och deltar samt tankar, känslor, handlingar och uppfattningar. Mediet för vårt lärande är kommunikationen (www.swenurse.se).

Det kontinuerliga lärandet genom våra erfarenheter handlar dock inte enbart om positivt lärande, kompetensutveckling och personlighetsutveckling. Det handlar även om att anpassa sig till ogynnsamma livsbetingelser, s.k. negativt lärande (Ellström, 2001).

Ellström (2001) talar om två samexisterande och komplementära aspekter av lärande – *reproduktivt* och *utvecklingsinriktat* lärande. Det förstnämnda handlar om att etablera och befästa rutiner medan det utvecklingsinriktade lärandet handlar om att bryta och byta etablerade rutiner. Utifrån det perspektivet kan vi betrakta

lärandet som en pendelrörelse mellan rutin och reflektion, båda formerna behövs och kan betraktas som två sidor av samma mynt. Krav på att följa givna instruktioner och direktiv på ett arbete är exempel på *reproduktivt* lärande. Vi har behov av att upprätthålla en känsla av trygghet och stabilitet. Det reproduktiva lärandet ger oss möjlighet att behärska elementära regler och principer i syfte att effektivt kunna hantera de problem, händelser och motstridiga krav som vi dagligen möts av. Rutiner och tydliga mål kan frigöra energi för andra ändamål. Överdrivet strikt tillämpning av rutiner leder dock till stagnation och försvårar möjligheten att upptäcka och hantera möjliga förändringar.

Det *utvecklingsinriktade* lärandet skiljer sig från det reproducerade genom att det är ifrågasättande och har ett kritiskt prövande förhållningssätt till uppgifter, mål och andra förutsättningar som finns i miljön. Existerande rutiner ifrågasätts och omprövas, det finns en beredskap att påverka och förändra arbetsvillkor. Ellström (2001) hänvisar till den franska arbetslivsforskningen som talar om *innovativ* kompetens till skillnad från *adaptiv* kompetens som härrör från det reproduktiva lärandet. En viktig slutsats är, menar Ellström, att både det reproduktiva och utvecklingsinriktade lärandet behövs.

Frågan är hur vi kan skapa förutsättningar för det erfarenhetsbaserade lärandet i organisationer. Ellström pekar på att viktiga förutsättningar för erfarenhetsbaserat lärande i organisationen är arbetsuppgifternas karaktär, att vi har tillgång till begrepp och kunskaper som gör det möjligt för oss att lära av våra erfarenheter samt möjlighet till erfarenhetsutbyte och reflektion i det dagliga arbetet. Han pekar på behovet av samverkan mellan erfarenhetslärandet, handledning och planerad utbildning.

Lärandegranskning

Metoden kollegiegranskning har släktskap med metoden ”peer review” som bland annat används för granskning av vetenskapliga texter (Westlund, 1999; Gough, 2005). Syftet med granskningen i det fallet är att fastställa det vetenskapliga arbetets kvalitet och relevans för forskningsområdet. Granskarna bedömer, kontrollerar och övervakar på så sätt forskningen. I den kollegiala granskningen är det primära syftet att lära av varandra och på så sätt bidra till utveckling av verksamheten. Westlund (1999) och Gough (2005) har genom åren lett en rad kollegiala granskningar. Deras erfarenhet är att när handläggare granskar varandras dokumentation utvecklas det kritiska omdömet, vilket är en viktig del i den egna kompetensutvecklingen samt i all myndighetsutövning. Granskning kan ske mer fritt där gruppen själv bestämmer vad man vill granska eller genom att en manual för granskningen tas fram (www.swenurse.se).

Kvalitetsarbete är en process där styrkor och svagheter i den egna verksamheten successivt identifieras. När detta är gjort handlar det om att identifiera vad dessa svagheter bottnar i, vidta åtgärder och sedan följa upp resultatet. Detta går i linje med den filosofi som den kollegiala granskningen grundar sig på (Bengtsson, 2007).

Syftet med kollegiegranskning är att kvaliteten i verksamheten ska utvecklas och Westlund (1999) menar att den idealiska arbetsprocessen vid kvalitetsmätning inrymmer fem steg:

- 1) *Val av kvalitetsfaktorer vilket i projekt kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling.*
- 2) *Formulering av riktvärden.*
- 3) *Mäta och dokumentera.*
- 4) *Analysera.*
- 5) *Åtgärder.*

Samtliga dessa steg har använts i projektet kollegialt lärande.

I steg ett formulerade granskningsgruppen frågor till manualen. I steg två formulerades riktvärden genom att gruppen begränsade svarsalternativen. I steg tre handlade det om att mäta och dokumentera, vilket genomfördes via granskningsarbetet. Analysen i steg fyra skedde genom att gruppen gav uppslag till förbättringsarbete och förbättringsarbetet i steg fem påbörjades redan under själva kollegiegranskningen genom att deltagarna i granskningsgruppen började fundera över hur man skulle fortsätta utvecklingsarbetet i den egna kommunen. (Renblad K. "Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling", FoU-rapport 2010:1).

De beskrivna bakomliggande tankarna och tillvägagångssätten gäller också för denna rapport som med mycket små förändringar i manualen följer basundersökningens uppläggning.

Projekt 2 ”Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling” - ett år senare

Projektets upplägging

Projektet inleddes med en första träff på Hälsohögskolan för de biståndshandläggare som var granskare i förra projektet. Vid de första träffarna med granskningsgruppen ägnades tiden åt att diskutera den tidigare använda granskningsmallen och göra vissa smärre, justeringar. Vid det andra tillfället gjordes även en urvalsplan och sekretessavtalet förnyades för granskarna.

Granskningsgruppen

I granskningsgruppen har Frida Abrahamsson, Nässjö kommun, Kerstin Andersson, Vaggeryds kommun, Agneta Berg, Aneby kommun, Maria Fransson, Värnamo kommun, Catrin Henrysson, Eksjö kommun, Marita Karlsson, Gislaved kommun, Annelie Larsson, Jönköpings kommun, Ann Skoglund, Jönköpings kommun, Inga-Lill Svensson, Tranås kommun, Eva Telander, Mullsjö kommun och Marika Waldemarsson, Habo kommun deltagit.

Samtliga granskare, biståndshandläggare, fick skriva under en sekretessblankett och respektive arbetsledare för verksamheten fick information om projektet. Granskningsgruppen har vid två tillfällen haft möjligheten att diskutera frågeställningar med Ann-Helene Almborg och Ann-Kristin Granberg från Socialstyrelsen. Vid ett av tillfällena gav de en föreläsning där samtliga av länets biståndshandläggare var inbjudna att delta.

Manual/granskningsnyckel

Den granskningsnyckel som användes vid förra granskningen har varit underlag även för denna granskning. I 2010 års granskningsmanual har det gjorts tillägg med tre frågeställningar rörande aktualiseringsdatum (fråga 2), överlämnande av uppgifter till utförare (fråga 41) och delgivning av beslut (fråga 43). Granskningen har omfattat följande områden: ansökan, inledning, kartläggning av aktuell situation/bakgrund, analys och bedömning, beslut samt överlämnande. Manualen kom slutligen att omfatta 43 variabler, se Bilaga.

Urval av ärenden

Urval av ärenden har gjorts med samma förutsättningar som vid första granskningen. Kriterierna var att besluten skulle vara daterade under sista kvartalet 2009. Ärendena skulle belysa inflyttning till särskilt boende, korttidsplats, hemtjänst eller serviceinsats. Varje deltagare fick åtta ärenden var att granska från någon annan kommun. Sammanlagt har 88 ärenden granskats. Minskningen av antalet ärenden mellan första och andra undersökningstillfället har uppkommit genom att två kommuner i länet inte deltagit i andra granskningen.

Bearbetning och analys

När deltagarna granskat sina ärenden sammanställdes resultatet från manualerna av projektledarna med hjälp av statistikprogrammet SPSS, version 18. Varje granskare fick därefter i uppdrag att återkoppla resultatet till den granskade kommunen. I bearbetningen av svaren anges resultaten i procent för att underlätta jämförelser mellan första och andra undersökningstillfället. I denna rapport redovisas det övergripande resultatet och vi har avstått att redovisa på kommunnivå eftersom materialet är förhållandevis litet och det finns risk för övertolkningar och felaktiga slutsatser när enskilda kommuner jämförs. Bearbetning och analys av resultatet i denna granskning fokuseras på de förbättringsområden som beskrevs i förra rapporten. Förbättringsområden är aktualiseringsdatum, anledning till ansökan, samtycke, den sociala kartläggningen, den enskildes berättelse och delaktighet, mål, bedömning och motivering samt löpande dokumentation. Resultaten har analyserats och diskuterats av granskningsgruppen och referensgruppen.

Avrapportering

Under pågående projekt har föreläsningstillfällena erbjudits till granskningsgruppen, samtliga biståndshandläggare och chefer inom äldreomsorgen i Jönköpings län. Temat vid föreläsningarna har varit kollegialt lärande och juridik för biståndshandläggare. Som avslutning på projektarbetet inbjöds ansvariga chefer, biståndshandläggare, socionomstuderande och andra intresserade för att ta del av resultatet.

Resultat

I denna del av rapporten redovisas resultatet av granskning två. Resultaten jämförs med resultaten från första granskningen. Redovisningen sker av ett begränsat antal frågeställningar utifrån den förra granskningens föreslagna förbättringsområden för att öka rättssäkerheten. En mycket viktig strävan är att öka rättssäkerheten genom att den enskilde får ökad insyn och delaktighet i bedömningsprocessen. Dessutom behöver följande områden förbättras i ärendetredningarna framöver (FoU-rapport 2010:1):

- aktualiseringsdatum
- anledning till ansökan
- samtycke
- den sociala kartläggningen/den enskildes berättelse och delaktighet
- mål, bedömning och motivering
- information och kommunikering

I den första rapporten användes faktiska ja- respektive nej-svar som jämförelsetal, medan vi i denna rapport har valt jämförelsetal i procent. Detta beror på att det är olika antal ärenden som granskats. Delvis kommer vi också att återge svarskommentarer under de olika frågeställningarna/påståendena. I den följande redovisningen anger vi de påståenden eller frågeställningar vi rapporterar med det nummer som de har i granskningsmallen.

Aktualiseringsdatum

Aktualiseringsdatum har angivits i 52 % av fallen 2010 jämfört med 43 % vid granskningen 2009. I kommentarerna frågar man sig bl.a.: *"Om aktualiseringsdatum är det samma som ansökningsdatum?"* Från granskningsgruppen framhålls att aktualiseringsdatum finns i dokumentationssystemen Magna Cura och Procapita, men att det finns andra dokumentationssystem i flera kommuner, vilket kan vara orsaken till att resultatet ser lite olika ut. Aktualiseringsdatum kan vara dokumenterat på annat ställe i ärendet, exempelvis i någon journalanteckning. När det gäller aktualiseringsdatum har resultatet blivit något bättre eller till och med betydligt bättre i vissa kommuner i den andra granskningen. Kommentarer har varit, *"vi kanske inte förstår vikten av aktualiseringsdatum"*, *"viktigt att det är noterat vid uppföljning av handläggningstid"*, *"det finns inte några gemensamma riktlinjer för handläggningstid eller aktualiseringsdatum skall dokumenteras"*, *"förstår inte vikten av att notera datum"*, *"bör*

rutinmässigt ingå i utredningen". Att aktualiseringsdatum finns angivet i ärendet är en rättssäkerhetsfråga för den enskilde eftersom lagen anger att handläggning skall ske skyndsamt (SoL 11 kap. § 1, 7 § FL).

I Lindelöf & Rönnbäck 2007, beskrivs att aktualisering kan ske på tre sätt; genom **begäran** eller **ansökan** från den enskilde eller genom att **andra anmäler** hjälpbehov. Om den enskilde själv begär hjälp är man skyldig att starta utredning snarast. *"Om andra, anhörig eller 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"* (a.a. sid. 76).

Anledning till ansökan

På frågan: *"framgår det vad ansökan gäller, hjälp/insats"* visar resultatet att detta **inte alls** framgår i 5 % av ansökningarna. Bland kommentarerna till frågan vid 2010 års granskning finns t.ex. *"otydligt"*, *"besök 3 ggr/dag men inte vad besöken skall innehålla"*, *"hjälp i hemmet dagligen, ej specificerat"*.

"På vilket sätt har ansökan skett", svarar 62 % att ansökan skett muntligt medan skriftlig ansökan förekommer i 12 % av svaren. I hela 26 % av bedömningarna saknas svar på denna fråga vilket tyder på att det kan finnas en del otydligheter i handlingarna om i vilken form ansökan skett.

I Socialstyrelsens handbok står *"Det finns inga bestämmelser i lagstiftningen som reglerar hur den enskildes ansökan om bistånd eller begäran om insatser måste vara utformad"* (sidan 68, Socialstyrelsen, 2008). Ansökan kan ske muntligt eller skriftligt. Biståndshandläggarna är skyldiga att när ansökan inkommit starta utredning som leder till ett beslut. Detta finns reglerat i SOSFS 2006:5.

Samtycke

I granskningsmallen finns två frågeställningar kring begreppet samtycke som vi vill lyfta fram. Dessa är *"finns det angivet om sökande givit samtycke till kontakter med andra instanser?"* samt *"har uppgifter inhämtats från annan instans?"*.

Vid granskningen 2010 framgår att man medgivit samtycke till kontakter med annan instans i 16 % av fallen och ytterligare 15 % har svarat att det ej är aktuellt. (Bland dessa har ändå uppgifter hämtats i enstaka fall). I 69 % av fallen finns det inte dokumenterat att samtycke till andra kontakter får göras. Detta kan jämföras

Tabell 1. Vilken utsträckning uppgifter inhämtats från annan instans och i så fall med samtycke (i procent).

		Har uppgifter inhämtats från annan instans?			Totalt
		Ja	Nej	Ej aktuellt	
Finns det	Ja	12	4	0	16
angivet om	Nej	29	39	1	69
sökande givit	Ej aktuellt	2	12	1	15
samtycke till	Totalt	43	55	2	100
kontakter med annan instans?					

med svaren på frågan om att uppgifter har hämtats in från annan instans i 43 % av de granskade ärendena. I nära en tredjedel av fallen (29 %) finns uppgifter inhämtade från annan instans trots att det inte finns angivet att sökanden givit sitt samtycke. Det fanns en för båda frågorna något olika resultat mellan första och andra granskningen i kommunerna. I en kommun visade sig andelen vara lägre medan de övriga hade oförändrat eller högre resultat när det gäller att dokumentera inhämtat samtycke från den enskilde. En högre andel rapporteras från fyra kommuner.

Bland kommentarerna till frågan om samtycke finns: *"mycket klart och bra"*, *"samtycke till att utredningen görs"*, *"olika instanser är namngivna primärvård, distriktssköterska, korttidsboende och anhöriga"*, *"framgår inte vem som lämnat uppgifter om hälsan"*.

Kommentarer frågan om uppgifter hämtats från annan instans: *"andra instanser deltog i vårdplaneringen"*, *"oklart om anhörig lämnat information eller om information kommer från sjukhuset direkt"*, *"i huvudsak är det kontakter med hälso- och sjukvårdens olika områden som sjuksköterska, distriktssköterska, vårdplanering på sjukhus, arbetsterapeut"*, *"demensutredning påbörjad"*.

Skillnaden mellan andelen som givit samtycke och andelen för vilka uppgifter hämtats in tyder på att den enskildes integritet delvis är åsidosatt eller att man bryter mot sekretesslagen 1980:100. Innan handläggaren tar kontakt med annan än den ärendet berör skall den enskilde tillfrågas och lämna sitt samtycke. Handläggaren kan behöva få in uppgifter från andra för att stärka utredningen. Det är viktigt att notera vad samtycket omfattar, (Lindelöf & Rönnbäck, 2007). Samtycke skall inhämtas vid varje nytt ärende när så krävs! Samverkan mellan olika vårdaktörer kräver också samtycke. Det handlar om att inhämta enbart de uppgifter som är nödvändiga för utredningen. Den enskilde har rätt att bestämma över vilka uppgifter/kontakter som handläggaren får använda för utredningen. Det finns inga krav på hur samtycke ska vara utformat enligt

lagstiftningen. Samtycke kan vara både muntligt och skriftligt. Ett muntligt samtycke ska vara dokumenterat (Handbok, Socialstyrelsen, 2008).

Den enskilde måste lämna sitt samtycke till att åtgärder vidtages. Om den enskilde inte lämnar sitt samtycke kan inte någon utredning inledas (Socialtjänstlagarna och Sekretesslagen 14 kap. 4 §).

Den sociala kartläggningen/den enskildes berättelse och delaktighet

Här redovisar vi frågan: "*Är nuvarande social situation beskriven?*". Resultatet visar att den är i beskriven i 95 % av fallen. Det sociala innehållet är oftare beskrivet i denna granskningen än i den förra. När det gäller frågan: "*beskrivs den sökandes bostadsförhållande?*" visar resultaten att de är väl beskrivna i 86 % av de granskade ärendena. Det finns ett fåtal kommentarer till de båda frågorna: "*kortfattat*", "*mycket kortfattat*", "*endast att hon bor i lägenbet eller ensamboende*", som tyder på att ärendehandlingarna kan utvecklas rörande den sociala situationen och boendeförhållandena.

"*Beskrivs den sökandes närmiljö, tillgång till affär, bank, kommunikation m.m.*" Vid denna granskning är närmiljön beskriven i 31 % av fallen medan den i 56 % av fallen inte var beskriven. I 13 % av fallen ansågs frågan inte aktuell. Vid förra undersökningstillfället var närmiljön beskriven i 19 % av fallen.

Tabell 2. Uppgifter om den sociala situationen 2009 och 2010 (i procent).

Framgår i utredningen	Andel ja-svar 2009	Andel ja-svar 2010
Nuvarande sociala situation	97	96
Uppgifter om anhörig/närstående eller god man	79	82
Nuvarande bostadsförhållanden	71	86
Närmiljö	19	21
Vardagsinnehåll, intressen och fritidsaktiviteter	37	47
Levnadsförhållanden/biståndssökandes berättelse	42	64

På frågan: "*framgår den sökandes vardagslivsinnehåll, intressen och fritidsaktiviteter?*" var andelen ja-svar 47 % 2010 jämfört med 37 % 2009. I åtta av kommunerna var andelen högre 2010 medan det i tre kommuner var lägre än i andra granskningen. Kommentarer till frågan: "*däremot står det att han inte vill delta i olika aktiviteter*", "*bra och utförlig information*", "*mycket tillfredsställande*", "*står att hon har ett bra socialt nätverk*".

"Finns det en kortfattad beskrivning av den sökandes levnadsförhållanden/ sökandes berättelse?" I den första granskningen var det 42 % som svarade "ja" och i 2010 års granskning var det klart högre andel (64 %) som hade svarat "ja". Detta innebär att de sökandes levnadsförhållanden var statistiskt säkerställt oftare beskrivna i den andra granskningen.

Kommentarerna till frågan tyder på att det finns ytterligare möjligheter att klargöra levnadsförhållandena i en del fall, t.ex. *"kortfattad beskrivning finns, men det är inte klart om det är den sökande som berättat eller sagt"*, *"finns i bedömningen"*, *"mest genom journalanteckningar"*, *"mycket litet personligt om brukaren själv, fakta om anhöriga som inte är relevant"*, *"det framgår ej vad personen själv tycker, tänker eller upplever"*, *"i texten står bara hur andra ser på brukarens situation, t ex dotter eller hemtjänstpersonal"*.

Tabell 3. Uppgifter om funktionsförmåga och hälsotillstånd 2009 och 2010.

Framgår i utredningen	Andel ja-svar 2009	Andel ja-svar 2010
Funktionsförmåga	90	94
Färdigheter och resurser	66	76
Livsområden som påverkas av funktionsförmågan	65	71
Hälsotillstånd	93	97

Granskningen visar större andel ja-svar i alla de fyra uppgifter om funktionsförmåga och hälsotillstånd som ingick i utvärderingen. I inget av frågeområdena var skillnaderna statistiskt säkerställda. Däremot tycks det framgå av texterna man har blivit mer kritisk till *vad* man skriver, *hur* man skriver och *för vem* man skriver. Från granskningen 2009 visade resultatet att *"det finns mer information om den sökandes funktionsförmåga"*. *"När det gäller den sökandes egna resurser så brister det också i informationen"*. Information om hälsotillståndet var i stort sett lika vid de båda granskningarna eller snarare något vanligare i samtliga kommuner vid granskningen 2010. Det visade sig i den förra rapporten att det fysiska hälsotillståndet var väl dokumenterat, men att den psykiska och sociala hälsan inte dokumenterats lika tydligt. Samma resultat framkommer i denna granskning. Behovsbedömningarna ska bygga på en helhetssyn av den enskildes situation, möjligheter och behov där sociala, fysiska, medicinska, psykiska och existentiella behov beaktas. (Handbok, Socialstyrelsen, 2008).

Mål, bedömning och motivering

Tabell 4. Information om bedömningen 2009 och 2010 (i procent).

Framgår i utredningen	Andel ja-svar 2009	Andel ja-svar 2010
Handläggarens sammanfattande bedömning	38	51
Mål för insatserna	80	93
Bedömning/motivering för insatserna	85	98

"Framgår det vilken bedömning/motivering handläggaren gjort av ansökan?". Resultatet visar att när det gäller bedömning och motivering andelen ja-svar vid uppföljningsundersökningen är 98 % jämfört med 85 % vid undersökningen 2009. Kommentarer till denna frågeställning är: "ej motivering, framkommer nya uppgifter under bedömningen", "i bedömningen tas nya fakta upp om att brukaren behöver hjälp med all personlig omvårdnad, detta har inte tagits upp tidigare i utredningen", "kan utvecklas mer under rubriken "bedömning", "mycket kort, tydlig motivering saknas", "sammanfattning saknas i bedömningen", "indirekt i texten".

"Framgår det i utredningen vilket/vilka mål insatsen/insatserna ska leda till?". Resultatet visar att 93 % av handlingarna har uppgifter om de mål/insatserna skall leda till 2010. Vilket alltså kan jämföras med 80 % vid undersökningstillfället 2010. Kommentarer till fråga 33 tyder trots detta på att ytterligare förtydliganden är möjliga: "att underlätta för den enskilde", "knapphändig", "mycket kort, stöd kontinuerligt under dygnet", "möjlighet att bo kvar i det egna boendet", "trygghet och omsorgsbehov", "underlättar vardagen".

Beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning ska vara tydliga och kunna förstås. Den enskilde behöver få ökad insyn och delaktighet för att öka rätts säkerheten. Det handlar om att den enskilde får en korrekt handläggning av sitt ärende och i förekommande fall en insats av god kvalitet. Dokumentationen är ett viktigt redskap för handläggarna, (Handbok, Socialstyrelsen, 2008).

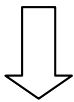
Tabell 5. Information om beslut 2009 och 2010 (i procent).

Framgår i utredningen	Andel ja-svar 2009	Andel ja-svar 2010
Vilka insatser som beslutats	94	97
Om beslutet svarar mot framställan	85	91
Om uppföljning av beslut skall göras	42	50
Hur beslutet verkställs	45	56

På frågan "om det framgår av beslutet vilken/vilka insatser/stöd som har beslutats", visar resultatet i denna granskning att det i åtta kommuner är lika bra eller bättre jämfört med första granskningen. En kommun har gjort tydliga förbättringar medan det i två kommuner visar något sämre resultat än i första undersökningen. Man har diskuterat mycket av att förstå vikten av rätt insatser/stöd. Otydligheten framkommer tydligt i en kommentar "i beslutet står bara att hjälp i hemmet är beviljat men det saknas en beskrivning av vilka insatser som avses". På frågan "svarar beslutet an mot framställan?" visar ärendegranskningen att i många kommuner har detta dokumenterats tydligare eller mycket tydligare. Vi vill hänvisa till (Lindelöf & Rönnbäck, 2007), som framhåller att handläggningsprocessen utgörs av tre steg; ansökan, utredning och beslut.

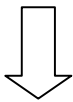
Ansökan

Den enskildes begäran om hjälp.



Utredning

1. Kartläggning av behov, egna och omgivningens resurser, livsstil och vanor.
2. Bedömning – hur kan behoven tillgodoses – behoven i relation till lagstiftningen.



Beslut

Biståndet skall utformas så att det svarar mot behoven och att det tillförsäkrar den enskilde en skälig levnadsnivå (Lindelöf & Rönnbäck, 2007 sid. 71).

Information och kommunikering

"Framgår det hur den sökande har underrättats om beslutet?". Resultatet 2010 visar 42 % ja-svar medan det i första granskningen var 32 %. Kommentarer till frågan: "kopia på ärendeblad sänds per post", "tveksamt muntligt?", "står i utredning och journalanteckning vad handläggare erbjuder".

Tabell 6. Information om hur den sökande informerats 2009 och 2010 (i procent).

Framgår i utredningen	Andel ja-svar 2009	Andel ja-svar 2010
Hur sökande underrättats om beslut	32	42
Att kommunikering med den sökande har skett	44	34
Utredningen är lätt att läsa och förstå	90	92
Att sökande informerats om överlämnande till utförare	7	16
Vilka uppgifter som lämnats till utförare	4	9

"Framgår det att kommunikering skett med den sökande?". I den andra granskningen visade det sig att kommunikering skett med den sökande i 34 % av granskade ärenden. Svarefrekvensen är låg i förhållande till föregående fråga vilket naturligtvis verkar ologiskt. Om det framgår hur sökanden underrättats i 42 % av fallen borde minst samma andel ha blivit informerade. Resultatet i första granskningen var 44 %. Kommentarer till frågan: *"bifall = inte nödvändigt då beslut inte går part emot"*, *"ej tvingande med kommunikering vid bifall"*, *"per telefon"*.

"Är innehållet i utredningen skrivet på ett sådant sätt att den är lätt att läsa och lätt att förstå?". Resultatet är positivt och det ligger cirka 90 % ja-svar i båda granskningarna. Kommentarer frågan: *"medicinska termer som inte förklarats"*, *"svårt att se hans vardag och livssituation"*, *"ansökan om korttidsvistelse diskuteras i ärendet"*, *"samt förkortningar såsom exempelvis KOL"*.

"Framgår det i utredningen att den sökande har fått information om överlämnande till utförare?". Resultatet visar på en förhållandevis låg andel ja-svar, 16 %. Motsvarande resultat för 2009 var 7 %. Anmärkningsvärt är att så få sökande har fått information om överlämnande till utförare.

På frågan *"om det framgår att kommunikering skett med den sökande"* blev svaret i flera ärenden *"ej aktuellt"* eftersom det inte är tvingande att kommunicera vid bifall. Man menade i diskussionerna att det var viktigt rent juridiskt att veta betydelsen och tolkningen av vad kommunikering står för. Trots att positiva beslut inte är obligatoriska att kommunicera kan det vara en kvalitetsaspekt eller en delaktighetsfråga att göra det. Kommunikering skall ske med utgångspunkt från utredningen – inte beslutet. Vi kan åter hänvisa till Socialstyrelsen (SOSFS 2006:5), där den enskildes inflytande i planering och samverkan lyfts fram.

När det gäller frågan om att det är lätt för den enskilde att förstå och läsa vad handläggaren har skrivit har ärendehandlingarna blivit tydligare än vid den tidigare granskningen. Man tänker mer på hur och vad man skriver och att det inte skall vara några oklarheter. Inslag av värderingar i utredningen har blivit färre eller mindre framträdande vid 2010 års granskning. Det är fortfarande ett förbättringsområde då värderingar inte

skall förekomma i en utredning. Det är viktigt att den enskildes röst kommer fram i utredningarna och att man skriver så att den enskilde förstår.

Avslutande reflektioner

Projektansvarigas reflektioner

Det har varit en mycket intressant och lärorik resa tillsammans med gruppen. Våra diskussioner har varit både positiva och negativa. Framförallt har de gett oss mycket tankar och funderingar. Vi har tillsammans skapat fina nätverk som vi hoppas skall fortsätta även efter projektets slut. Man kan ha synpunkter på mycket men kanske främst på att tiden mellan de båda granskningarna borde varit längre. Detta har även flera i gruppen påpekat. Orsaken till att det blev på detta sätt var tidsram, resurser och möjligheter som fanns och kunde utnyttjas. Ett annat område som bör ses över om man gör om granskningen är att minska på antal frågor för att mer fokusera på "säkerhet". Upplägget har varit bra, lagom med träffar och föreläsningar. De externa föreläsningarna har givit mycket och har varit välbesökta, vilket visar på att det finns ett stort behov av ny kunskap och även att få träffas i länet. Många av deltagarna har haft intensiva diskussioner på hemmaplan. Ibland kan det vara svårt att förmedla den kunskap man fått som projektdeltagare till sin egen arbetsgrupp. Biståndshandläggare är i behov av kontinuerliga diskussioner och ny kunskap för att utvecklas. I diskussionerna har vi återkommit till samarbetsfrågor mellan kommun och landsting, där den största beröringspunkten är vårdplanering. Organisationen för denna ser olika ut i olika kommuner i förhållanden till de olika sjukhusen i länen. Kommunala riktlinjer har också varit föremål för diskussioner vid våra träffar.

Referensgruppens reflektioner

Har du märkt av några förändringar i din medarbetargrupp? Vilka?

"Ett ökat fokus på frågor kring dokumentation. Ja, man kan verkligen säga att vårt arbete med granskning och fortbildning/satsning på området har höjt kvaliteten på våra utredningar och på kvalitetsamtalen i min arbetsgrupp. Nu talas det utifrån mer fakta och kunskap och alla är mer delaktiga i dessa samtal. Några har ett större intresse än andra så som det brukar vara i olika ämnen, men varje individ har lyfts utifrån sina förutsättningar".

Har granskningsarbetet föranlett störningar/stress i verksamheten?

"Inte några större, allt utvecklingsarbete kan ju medföra viss stress i olika perioder. Kanske lite tätt mellan de två mätningarna, men det vet vi ju varför. Jag som chef ansvarar för att allt arbete utförs. Jag har prioriterat detta kvalitetsarbete och delvis ordnat vikarie under extraarbetet. Vår ort ligger en bit från Jönköping, vilket föranleder mer tid för resor men utifrån vad arbetet har lett till så har nog extrajobbet varit värt detta. Det gemensamma arbetet i länet och träffarna har också stärkt de anställdas roll

som biståndshandläggare och ökat känslan för sambörighet. I samband med träffarna finns också möjlighet till att skapa nätverk och kanske fråga andra handläggare om deras rutiner".

Ser man det som en lärandedel?

En av cheferna har svarat följande: *"Visst, jag har också använt det vid medarbetarsamtal. Ja, jag uppfattar det som om mina medarbetare ser granskningsarbetet och utformningen av granskningsmall som ett sätt att lära. Föreläsningarna har ju dessutom givit aktuell information och utveckling samt tid för reflektion tillsammans med andra".*

Är det användbart för fortsatt utvecklingsarbete?

"Absolut. Vi tror på stödet i mallen och man kan också fördjupa sig i t ex vissa delar som är utvecklingsområden som framkommer vid granskningen. Eventuellt kan man granska varandra eller ha utbyte med någon intilliggande kommun".

Övriga synpunkter.

En av cheferna uttrycker: *"Jag är så tacksam att mitt studiedeltagande i "Chefen som motor" kunde leda mig in i ett så utvecklande samarbete med Luppen kunskapscentrum och med så många kunniga och trevliga personer. Jag har själv som chef haft ett enormt utbyte under arbetets gång och hoppas kunna hålla energin uppe för att fortsätta med ytterligare satsningar inom handläggarområdet".*

Granskningsgruppens reflektioner

Sammanställning av reflektioner

"Det är bättre med diskussionsmöte med motparten i grupp än att en person ska möta och diskutera med en annan. Bra med granskning av andras arbete, man granskar sig själv samtidigt och tar förhoppningsvis till sig kritik man själv ger och hör sina arbetskamrater ge. Till nästa ärendegranskning önskas bättre direktiv/stolpar/kriterier på hur man ska bedöma".

"Att granska – bra att se hur andra skriver, diskutera med kollegor. Ändrat i sitt eget skrivande efter första granskningsomgången. Inför denna granskning ser mer kritiskt på utredningen. Återkoppling gav inget – trevligt träffas och föra en diskussion men denna gång gav det inte så mycket".

"Likt förra gången är det svårt att förmedla det vi får till oss vid våra träffar till mina kollegor. Kanske att någon annan kollega skulle varit med denna gång. Några kommuner har ju gjort det automatiskt när personer har slutat m m".

"Jag tror jag har utvecklat mycket i mitt skrivande av utredningar även om det tar tid att skriva, kan även ha att göra med mitt personliga skrivsätt. Men även att jag tänker mer på vad som ska skrivas och på vilket sätt".

"Granskeningen har skett med den erfarenheten vi hade med oss från förra gången samt att vi har med nya kollegor med andra erfarenheter, vi utvecklas till att granska andras samt sitt eget skrivande".

"Responsen kommunerna emellan var likt de andra kommunerna. Vi åkte till respektive kommun och gav respons. Våra handläggare tyckte att förra responsen med att alla handläggare träffades samtidigt ifrån båda kommunerna var mer givande. Skulle gärna vilja att det var så nästa gång, om det blir fler gånger. Annars gav det ändå positiva erfarenheter".

"Som helhet skulle jag inte ha velat vara utan denna resa. Givetvis kan allt bli bättre och det kan göras på andra sätt. Vi som grupp diskuterar nog gärna och det kanske behöves lite mer struktur så att alla fick säga sitt. Ärendegranskningsmallen skulle kunna revideras mer, men den kan vara ett stöd när vi skriver utredningar eller när vi diskuterar internt hur vi ska utvecklas i vårt skrivande. Vi har behov av att granska våra egna utredningar, men tiden finns tyvärr inte alltid".

"Att ha fått vara med i denna grupp, att få andras erfarenheter inte bara kring ärendegranskning har varit mycket givande. Vi handläggare behöver träffas för att höra att andra har som vi, tidsbrist m m, men även hur de löst problem och dylikt. Vi borde kanske starta upp en "biståndshandläggargrupp" som Ann Kristin Granberg pratade om. Men vem tar tag i det och på vilket sätt?"

"Den kommun vi granskade denna gång hade samma program som vår egen kommun. Detta underlättade då det var samma upplägg som man är van vid".

"Vid förra granskeningen var det inte samma program och det gjorde det hela svårare. Nackdelen att granska olika kommuner är att det inte går att se om det blivit någon ändring/förbättring av utredningarna".

"Det man ser vid granskeningen är att det finns fortsatta förbättringsområden, som att aktualiseringsdatum saknas, vem som initierat ärendet, var uppgifterna kommer ifrån och vem som har lämnat dem".

"För övrigt har det gett mig som handläggare mycket att träffa kollegor från andra kommuner, få tips, hur de jobbar osv. Just dessa diskussioner har varit otroligt givande. Det ger stimulans och motivation vilket behövs för att förbättra sig. Jag känner att man kunnat ta till sig vissa saker som man försökt förbättra i utredningarna".

"Det som är svårt är att överföra motivationen till kollegorna i sin egen kommun".

"Min upplevelse är att granskning nummer två gick lättare och snabbare, man visste lite mera hur/ var man skulle titta/ granska".

"Tranås och Jönköpings kommun är rätt så lika i dokumentationen. Vi har samma datasystem vilket också kanske underlättade granskningen".

"Mallen kändes inte så "tung" som vid förra granskningen".

"Mötet med granskad kommun var mycket trevligt och gav mer än bara diskussion gällande granskningen. Man delar erfarenheter".

"Tycker att granskning nummer två kom för tätt inpå den första för att kunna jämföras med varandra. Ska man kunna visa på effekten av sådant arbete anser jag att det måste gå ca 2 år mellan granskningarna. Jag tror inte att kommunerna hade hunnit börja arbeta med egen granskning".

"Förbättra rutiner vid handläggning, exempelvis hjälptext vid rubriker i utredningen".

"Kontinuerlig fortbildning, eventuellt att använda granskningsmallen, granska varandras ärenden".

"Bättre stöd uppifrån som ser vikten av god dokumentation och att handläggarna ges förutsättningar att skriva bra utredningar".

"Vi kanske inte förstår vikten av aktualiseringsdatum. Det kan vara dokumenterat på annat ställe, exempelvis i journalanteckningar".

"Det beror på vad ansökan gäller, ibland har den enskilde en stor integritet".

"Vi tror att förbättringsarbete slår igenom fortare i mindre kommuner. Lättare att få en samsyn då man är färre handläggare".

"Behov som styr och inte kommunala riktlinjer. Däremot efterfrågas ofta från den enskilde "vad man kan få" eller "vad som är vanligt". Här finns då risk att "styra" beslutet".

"Först och främst ett tack för att jag har fått en möjlighet att delta i den ärendegranskning som ägt rum under våren 2010. Det har gett upphov till funderingar både vad gäller eget arbete och den arbetssituation man befinner sig i. Det ger upphov till tankar om prioriteringar och arbetssätt".

"Ansökningsdatum är oftast inte detsamma som ett aktualiseringsdatum. Och ett beslutsdatum är naturligtvis ofta ett tredje datum. Här finns utrymme för självrannsakan."

"Hur mycket ska man i en utredning beskriva vad den enskilde klarar för övrigt om ansökan handlar om en specifik insats där behov av hjälp finns?"

"Hur använder vi begreppen insatsplan, arbetsplan och veckoplan? Vad handlar om beställarens plan och vad handlar om utförarens planering? Vad ska utförarna återrapportera till beställaren gällande planering? Hur vet beställaren att utförandet påbörjats och hur insatsen ska genomföras?"

"Gamla käpphästen om samarbetet mellan kommun och landsting behöver alltid lyftas och överens-kommelser bör repeteras. Vad står att läsa i rekommendationer från Socialstyrelsen? Hur tolkas det i vårt landsting och hur genomförs det på kommun-nivå? Det finns en rad frågor som i alla fall i min kommun inte har en tolkning som delas av alla. Olika perspektiv har olika lösningar; distriktssköterska, utförare, kund och beställare".

"Jag skulle önska en utbildningsdag i länet för både hemsjukvård och kommun (både beställare och utförare) där praktiska vardagsexempel förs upp till samtal. Kanske finns redan bra utbildning på Hälsobögskolan i detta ämne?"

"Sist med inte minst vill jag framföra att arbetet med ärendegranskning ger möjlighet att tillsammans fundera, reflektera och formulera sina frågeställningar. Man ser sin utredning plötsligt med fräscha ögon, ser brister och möjligheter till förbättringar. Det kan handla om större brister som att det inte framgår att den enskilde själv står för ansökan, eller andra som mest handlar om brådskan och att man skriver med ryggmärgen utan att se helheten. Jag tror att man med att ge sig själv tid för reflektion, tillsammans med andra, kan få in nya spår i ryggmärgen".

"Har både positiva och negativa reflektioner kring andra omgången av projektet. Roligt att träffas, prata fritt, lära av varandra och ha givande diskussioner. Att träffas över kommungränserna visar också på hur vi "stys" av de verksamhetsystem vi arbetar i och hur olika kommuner resonerar kring samma sak. Som jag även tidigare upplevde så är det svårt att återge och vidarebefordra till sina kollegor eller ge förslag på förändringar när man är en person från varje kommun."

"Om man skall säga något negativt så kan jag uppleva att frågeformuläret mer kom att upprepas för att lämna ifrån sig resultat än att ta fram något som var användbart. Frågorna hade jag önskat att man fick ändra mer för att faktiskt peka på en brist enligt granskarens bedömning. Är närmiljön beskriven? Kanske är den beskriven men det är inte aktuellt utifrån ansökan om korttidsvistelse? Kanske är den beskriven men enligt granskaren onödigt omfattande? Vad säger ett ja/nej? Skulle vara formulerat så att nej enligt granskaren var en brist kanske?"

Avslutande diskussion

Att dokumentera innebär att sätta ord på sitt arbete och därmed tydliggöra och medvetandegöra vård- och omsorgsarbetet. Det handlar inte bara om mer resurser utan också om att den vård och omsorg som erbjuds anpassas till äldre med sammansatta behov. För den enskilde handlar om att sätta fokus på behovet, inte på utbudet av insatser. Den enskildes egen uppfattning/upplevelse skall tydliggöras. (SOSFS 2007:17 (S)). Den som handlägger ett ärende måste väga ihop lagstiftning, etik, vetenskap och beprövad erfarenhet till en helhet i sitt dagliga arbete och utgå från hur den enskilde själv upplever sina behov. Handläggaren måste vara lyhörd och visa tillit. Det är också viktigt att vara medveten om att mötet mellan den enskilde och handläggaren handlar om ett möte mellan två experter, (Handbok, Socialstyrelsen, 2008). Ett fortsatt förbättringsområde gäller samtycke vid inhämtande av uppgifter från tredje part. Det krävs att man tänker över vad och vilka uppgifter som verkligen är nödvändiga att ha med i utredningen. Endast det som är nödvändigt för den insats/hjälp som den enskilde ansöker om skall finnas med och den enskilde skall givit sitt samtycke till detta.

Erfarenhet från projektet visar på att kommunikering tolkas på olika sätt av olika handläggare. Kommunikering är ej tvingande när ansökan om insats leder till bifall. Det vi vill lyfta är att den enskildes delaktighet, medverkan och rätt till att få vetskap om vilka uppgifter som finns med i utredningen inte åsidosätts. Handläggarna är väl medvetna om att när önskad insats ej beviljas, är man skyldig att kommunicera och informera om möjligheten till att överklaga.

Ansökan om hjälp/insats bör ske skriftligt för att förebygga missuppfattningar eller tolkningsfel. I våra diskussioner framkommer det att vid muntlig framställan de äldre ofta frågar "*Vad kan jag få?*" Risk finns då att biståndshandläggaren redovisar vad som är kommunala riktlinjer och inte uppmuntrar att den enskilde uttrycker sitt behov. Rättssäkerheten ökar när den enskilde själv eller med anhörigs hjälp formulerar sitt problem och sitt behov skriftligt.

När det gäller redan pågående insatser/hjälp framgår det i färre fall 2010 jämfört med 2009. Det kan finnas en felkälla genom att antalet nya ärenden kan vara fler i denna granskning. Den nuvarande sociala situationen beskrivs genomgående vid båda undersökningstillfällena men förhållandevis ytligt. I kommentarerna anges orsaker som "*knapphändig*" eller "*mycket kortfattad information*". Vi tycker det är anmärkningsvärt eftersom det är avgörande för besluts kvaliteten att ha en bra bakgrund i utredningen.

Vi kan också notera att målformulering förekommer i högre andel än vid förra undersökningstillfället, Vidare är utredningarna skriven på ett sådant sätt att den är lätt att läsa och lätt att förstå. Likaså är funktionsförmå-

gan/bristande förmåga väl redogjord för i utredningarna. De allra flesta resultaten visar på bättre ifyllningsfrekvens vid det andra undersökningstillfället. Fastän det sällan blir så stora skillnader att de uppnår statistisk signifikans. Det kan inte uteslutas att medvetenheten av vikten att fylla i akterna korrekt har ökat i kommunerna genom medverkan i aktgranskningsprojektet 2009. I så fall är det sannolikt inte medverkan i sig själv som påverkar utfallet utan snarare att projektet har lett till en ökad diskussion bland biståndsbedömare och kanske på förvaltningarna i stort om nödvändigheten av noggrant förda akter.

Lagen om valfrihet (LOV), som tillkommit under 2010 års uppföljning, kommer att ställa både andra och högre krav på biståndshandläggning såväl i utredning som i beslut. Vi vet också att i flera kommuner i landet används/prövas förenklad biståndshandläggning. Detta innebär att arbetsformerna för biståndshandläggning ändras men att rättsäkerheten för den enskilde måste upprätthållas.

Behovet av en god kompetens hos biståndshandläggarna är nödvändig. Ett sätt att kompetenshöja handläggarna och förbättra beslutsunderlagen är kollegial granskning där vi ser att vår mall i sin helhet, eller åtminstone till vissa delar, kan vara ett bra verktyg för biståndshandläggare såväl internt som externt. Det är avgörande för rättssäkerheten att beslut om insatser i äldreomsorgen har hög kvalitet och genomförs med professionalitet i alla kommuner. Ett sätt att hålla denna diskussion levande är återkommande kollegiala granskningar.

Referenser

Bengtsson, S. (2007). *LSS i praktiken - en studie av LSS-handläggares syn på biståndsbedömning och yrkesroll*. FoU-rapport 2007:1. Funktionshinder, Luppen kunskapscentrum, Hälsohögskolan, Högskolan i Jönköping.

Dewey, J. (1966). *Democracy and Education*. New York: The Free Press.

Ellström, P-E. (2001). Arbetsplatslärandets janusansikte. *Pedagogisk Forskning i Sverige* 2005 årg. 10 nr 3/4 s 182–194. ISSN 1401-6788.

Förvaltningslagen 1986:223.

Gough, R. (2005). LSS-handläggare granskar varandra – en metod för kvalitetsarbete i praktiken. Fokusrapport 2005:3. Fokus Kalmar län.

Jönköpings kommun, *Sn/2008:250 730. (RAB)*.

Kommunallagen 1991:900.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) 1993:387.

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

Renblad, K. (2010). *Kollegialt lärande som metod för kvalitetsutveckling – ärendegranskning i äldreomsorgen, Jönköpings län*. FoU-rapport 2010:1. Luppen kunskapscentrum.

Sekretesslagen 1980:100.

SOSFS 2007:17 (S). *Personalens kompetens vid behandling och uppföljning av ärenden som avser äldre personer*.

SOSFS 1998:8. *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade*.

SOSFS 2006:5. *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS.*

SOU 2008:15. *LOV att välja – Lag Om Valfrihetsystem.*

Socialstyrelsen (2008). *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.* Stockholm.

Socialtjänstlagen 2001:453.

Tryckfrihetsförordningen 1949:105.

Westlund, P. (1999a). *En aktgranskning i 12 kommuner. Biståndshandläggning i äldreomsorg.* Rapport 1999:4. Fokus Kalmar län.

Westlund, P. (1999b). *Lära av varandra. Kollegiegranskning, kvalitetskartor, fokusgrupper.* Rapport 1999:7. Fokus Kalmar län.

<http://www.swenurse.se/Documents/Publikationer%20pdf-filer/Erfarenhetsbaseradkunskap.pdf>



Bilaga

**Manual för granskning av
SoL-ärenden
Projekt genomfört i Jönköpings län
2010**

Granskad kommun:

Granskningen utförd av:

ANSÖKAN/FRAMSTÄLLAN

Fråga 1: (fråga 1)

Finns handläggares namn dokumenterat? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 2: (fråga 2)

Är aktualiseringsdatum dokumenterat? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 3: (fråga 3)

Är ansökningsdatum dokumenterat? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 4: (fråga 4)

Framgår det vem som gjort ansökan? Ja Nej

Kommentar:.....

Hjälp text: Här ska det framgå hur ärendet har uppstått, vem som tagit initiativet, om det skett via en anmälan, ansökan eller på annat sätt. Om det skett via en anmälan ska det framgå hur kontakten med enskilde har tagits.

Fråga 5: (fråga 5)

Framgår det vad ansökan gäller, hjälp/insats? Ja Nej

Kommentar:.....

Hjälp text: Här ska det tydligt framgå vad den enskilde begär för hjälp.

Fråga 6a: (fråga 6)

På vilket sätt har ansökan skett? Skriftligt Muntligt Ej svarat

Kommentar:.....

Fråga 6 b: (fråga 6)

Om svar muntligt på vilket sätt? VPL Telefon Hembesök

Annat

Kommentar:.....

Fråga 7: (fråga 7)

Finns det angivet om sökande givit samtycke till kontakter med andra instanser?

Ja Nej Ej aktuellt

Kommentar:.....

Den enskilde skall ge sitt samtycke till att socialtjänsten får inhämta uppgifter från t.ex. andra myndigheter. Här ska det framgå från vem som vi får hämta uppgifter och om vad.

UTREDNING

Fråga 8: (fråga 9)

Är nuvarande social situation beskriven?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 9: (fråga 10)

Finns uppgifter om anhöriga/närstående eller god man?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: Här ska finnas uppgifter som personen själv lämnat eller som andra lämnat. Exempel på andra är sjukvårdspersonal, andra professioner, grannar m.fl.

Fråga 10: (fråga 11)

Beskrivs den sökandes bostadsförhållande?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: Uppgifter om bostaden – trivsel, standard, bostadsanpassning m.m.

Fråga 11: (fråga 12)

Beskrivs den sökandes närmiljö, tillgång till affär, bank, kommunikationer m.m.?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: City/glesbygd/sambälle. Framkomlighet i närmiljön. Kommunikationer. Tillgänglighet.

Fråga 12: (fråga 13)

Framgår den sökandes vardagslivsinnehåll, intressen
och fritidsaktiviteter?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: Det handlar om sysslor/sysselsättning som är viktig för den dagliga livsföringen och för att få en meningsfull dag och engagemang som stimulerar ens fysiska och psykiska hälsa. Dagliga aktiviteter, återkommande intressen, nu och tidigare. Vad den sökande tycker om respektive inte tycker om. I denna del kan ingå religiösa, kulturella, politiska och existentiella behov samt sexuell läggning.

Fråga 13: (fråga 14)

Finns det en kortfattad beskrivning av den sökandes
levnadsförhållanden/sökandes berättelse?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 14: (fråga 15)

Är den sökandes funktionsförmåga dokumenterad?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 15: (fråga 16)

Framgår det vilka färdigheter /resurser den sökande har?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: Uppgifter om kroppens funktion, förflyttning utombus, ta sig från plats till plats, planera sin förflyttning. Behov över dag och över årstider, hjälpmedel eller hjälp av annan.

Fråga 16: (fråga 17)

Framgår det vilka livsområden som påverkas av den
sökandes nedsatta funktionsförmåga?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 17: (fråga 18)

Framgår det hur den sökandes hälsotillstånd är?

Ja Nej Ej aktuell

Om svar ja, vilken/vilka?

Socialt Fysiskt ADL

Psykiskt Kulturellt /Existentiellt

Kommentar:.....

Hjälpstext: Fysiska området – effekter på den enskildes olika fysiska funktioner

Psykiska området – effekter på den enskildes olika mentala funktioner.

Kognitiva området – diagnos, den kognitiva processen.

För alla områden gäller att dokumentera uppgifter om: hjälpmedel, egenvård, kontakter sjukvård, anhöriga eller andra.

Fråga 18: (fråga 21)

Framgår det vilken bedömning/motivering

handläggaren gjort av ansökan?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälpstext: Här ska handläggaren träda fram och göra sin bedömning av behoven och hur de bäst ska tillgodos.

Fråga 19: (fråga 19)

Finns det en sammanfattning av utredningen?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälpstext: Här ska en kort sammanfattning göras av det viktigaste som framkommit i kartläggningen/ utredningen.

Sammanfattningen ska bli en logisk övergång och underlag till beslut.

Fråga 20: (fråga 8)

Finns redan pågående insatser redovisade i utredningen?

Ja Nej Ej aktuellt

Kommentar:.....

Hjälpstext: Kan vara SoL-insatser, generella insatser, LSS-insatser, färdtjänst, bidrag från försäkringskassan mm.

Fråga 21: (fråga 22)

Har uppgifter inhämtats från annan instans?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 22: (fråga 23)

Finns det dokumenterat från vem som uppgifter hämtats?

Ja Nej Ej aktuell

Vid svar ja, vilka uppgifter finns med? Namn Titel

Instans Tel.n:r

Kommentar:.....

BESLUT

Fråga 23: (fråga 24)

Framgår det av beslutet vilken/ vilka insatser/ stöd
som har beslutats?

Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 24: (fråga 25)

Svarar beslutet an mot framställan?

Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 25: (fråga 26)

Framgår det att beslut avser en viss tidsperiod?

Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 26: (fråga 27)

Framgår det att det är ett tillsvidare beslut med
omprövningsförbehåll?

Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 27: (fråga 28)

Framgår det om uppföljning av beslutet ska göras?

Ja Nej Ej aktuell

Om svar ja, finns datum för detta noterat? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 28: (fråga 29)

Framgår det hur beslutet ska verkställas? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 29: (fråga 30)

Framgår det hur den sökande har underrättats om beslutet? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 30: (fråga 31)

Finns beslutsdatum angivet? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 31: (fråga 32)

Framgår det vem som har fattat beslutet? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 32: (fråga 33)

Finns motivering till beslutet dokumenterat? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 33: (fråga 20)

Framgår det i utredningen vilket/vilka mål insatsen

/insatserna ska leda till? Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 34: (fråga 34)

Finns det en arbetsplan upprättad utifrån beslutet? Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 35: (fråga 35)

Framgår det tydligt om det är bifall/ avslag eller delavslag? Ja Nej

Kommentar:.....

Hjälp text: I de fall bedömningen leder till helt eller delvis avslag ska det framgå här.

Fråga 36: (fråga 36)

Finns besvärshänvisning noterad vid avslag/delavslag? Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Fråga 37: (fråga 37)

Framgår det att kommunikering skett med den sökande? Ja Nej Ej aktuell

Kommentar:.....

Hjälp text: Kommunikering kan ske på olika sätt genom tal, skrift, tecken m.m

Fråga 38: (fråga 38)

Är innehållet i utredningen skrivet på ett sådant sätt att

den är lätt att läsa och lätt att förstå? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 39: (fråga 39)

Finns det formuleringar i utredning som har inslag

av värderingar? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 40: (fråga 40)

Framgår det i utredningen att den sökande har fått

information om överlämnande till utförare? Ja Nej

Kommentar:.....

Fråga 41: (fråga 41)

Framgår det vilka uppgifter som överlämnats till utförare? Ja Nej Ej svar

Fråga 42: (fråga 42)

Finns det journalanteckningar till ärendet? Ja Nej

Fråga 43 : (ny)

Har biståndshandläggaren delgivit den enskilde beslutet? Ja Nej

Om svar Ja, på vilket sätt? muntligt skriftligt

Övriga kommentarer:

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

Den enskildes Fokus: Sådant som den sökande återkommer till i samtalet, oavsett om det ingår i utredningen av specifikt bistånd eller om det är av annan karaktär



HÄLSOHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

Institutet för gerontologi