



Publiceringsdatum

2007-10-30

Granskningsperiod

År 2007

Diarienummer:

2007-095681

Kontaktpersoner

Eva Hersler
08 - 785 41 67
eva.hersler@ab.lst.se

Annemor Norell
08 - 785 44 49
annemor.norell@ab.lst.se

Denna publikation finns
endast i elektronisk form.

Resultat från Länsstyrelsens
tillsyn, undersökningar och
uppföljningar publiceras
även genom tryckta
rapporter och faktablad, se
www.ab.lst.se/publikationer.

Rättssäkerheten vid ansökan om hemtjänstinsatser

De äldres ursprungliga önskemål och behov framgår oftast inte av dokumentationen vid ansökan om hemtjänstinsatser. Detta kan innebära att önskemålen och behoven av insatser inte heller blir prövade av socialtjänsten och att de äldre inte har möjlighet att överklaga eventuella avslag på beslut. Kommunernas och stadsdelarnas information till äldre om deras rättigheter kan förbättras visar Länsstyrelsens granskning.

Sammanfattning

Länsstyrelsen har tidigare uppmärksammat brister i de system som skall säkra den enskildes rättssäkerhet. Länsstyrelsen har därför granskat rättssäkerheten för 95 äldre i fem kommuner och fem stadsdelar i samband med att de ansöker om hemtjänstinsatser. Granskningen visar att det främst finns brister när det gäller att ge den enskilde information om sina rättigheter och att i ansökan ta med den äldres ursprungligen uttryckta behov och önskemål.

Tillsynen ska säkra den enskildes rättssäkerhet

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

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

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

Gemensamma bedömningsgrunder för bättre jämförelse

Länsstyrelsen har granskat rättssäkerheten för 95 äldre under våren 2007 i fem kommuner och fem stadsdelar i samband med att de ansöker om hemtjänstinsatser. De slumpmässigt utvalda kommunerna är Botkyrka,

Haninge, Järfälla, Nynäshamn och Täby samt stadsdelarna Bromma, Farsta, Hässelby/Vällingby, Normalm och Östermalm.

Lagar och föreskrifter

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

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

I SOSFS 2006: finns föreskrifter om att nämnden skall etablera ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Sex bedömningskriterier har använts för att tydliggöra och definiera vilka krav som kan ställas för att tillgodose rättssäkerheten i handlägningsprocessen.

Länsstyrelsen har granskat tio av de senast fattade besluten i varje kommun/stadsdel som avser insatser enligt socialtjänstlagen. De utvalda besluten gäller personer över 65 år som har omsorgsinsatser minst två gånger per dag. Granskning har skett av akter tillhörande de personer som valts ut och intervjuer har genomförts med dem samt med två biståndshandläggare i varje kommun/stadsdel.

Länsstyrelsen använder sig av ordet biståndshandläggare oavsett vilken benämning som används i stadsdelen eller kommunen. Länsstyrelsen använder samma metod för granskningen av rättssäkerheten vid ansökan om insatser inom hemtjänsten som länsstyrelserna i Skåne, Hallands, Blekinge, Kronobergs, Kalmar och Jönköpings län.

Resultat utifrån sex bedömningskriterier

1. Det ska finnas styrdokument för att säkra rättssäkerheten i handlägningsprocessen.

Resultatet visar att alla granskade kommuner/stadsdelsförvaltningar uppfyller kraven för att tillgodose rättssäkerheten genom att de har ett styrdokument för detta. Det är positivt att samtliga granskade kommuner/stadsdelar har ett system för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

***Kommentar:** De kommunala riktlinjerna är tagna i nämnden. Riktlinjerna beskriver insatser som kan beviljas men ger också utrymme för att andra insatser kan prövas. Utrymme ges för individuella bedömningar i varje enskilt ärende.*

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

Tillsynen visar att det är hälften av kommunerna och stadsdelarna som inte uppfyller dessa krav. Fyra av kommunerna och stadsdelarna uppfyller delvis kravet. Endast en av dem uppfyller kraven på information till den enskilde för att denne ska kunna tillvarata sina rättigheter. Den enskildes rätt till bland annat information om möjligheterna att fritt kunna formulera sin ansökan är av stor vikt för den enskilde.

***Kommentar:** Det finns inte dokumenterat i någon akt att information har getts till den enskilde gällande handlägningsprocessen. Det finns oftast inte en skriftlig information utan det sker mest muntligen. Länsstyrelsen erfar att ansökan ofta sker vid tillfällen då den äldres hälsotillstånd är nedsatt, därför bör man ställa höga krav på hur informationen förmedlas. Det är därför oftast nödvändigt att lämna både skriftlig och muntlig information.*

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

Det är fem kommuner/stadsdelar som inte uppfyller detta kriterium vid länsstyrelsens granskning. Det är två stycken, som delvis uppfyller kriteriet samt tre som uppfyller kraven. Länsstyrelsen anser att det är av stor vikt att den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål alltid dokumenteras oavsett om behoven kan tillgodoses på annat sätt eller om den enskilde ändrar sig.

***Kommentar:** Det finns inget avslag på någon av de 95 granskade akterna. De flesta biståndshandläggare uppger att den enskilde kan ansöka om vad de vill men att de inte alltid dokumenterar de ursprungliga önskemålen. Ofta uppstår en diskussion med den enskilde om han/hon ansöker om något utöver de kommunala riktlinjerna för vad som kan beviljas. Detta för med sig att den enskilde inte formulerar sin ansökan så att alla önskemål tas med. Med hänsyn till den enskildes rättsäkerhet vill Länsstyrelsen betona vikten av att alltid dokumentera de äldres ursprungligen uttryckta behov och önskemål.*

4. Den enskildes behov och önskemål, sociala, fysiska, psykiska och existentiella, ska belysas i utredningen.

Det är åtta kommuner/stadsdelar som delvis uppfyller kraven medan två uppfyller dem. Länsstyrelsen anser att det är av stor vikt att det finns systematiska metoder för att samla in, analysera och sammanställa uppgifter som beskriver olika behov som den enskilde har.

Tabell: Belysta behov i 95 utredningar

Fysiska	Sociala	Psykiska	Existentiella
94	12	6	0

***Kommentar:** Granskningen av akter visar att det är få sociala behov beskrivna. Psykiska och existentiella behov är inte alltid relevanta att belysa, det beror på vad den äldre ansöker om för hjälp. För att få en helhetssyn på den enskildes unika önskemål och behov är det viktigt att belysa dessa i utredningen, där det är motiverat utifrån ärendets karaktär och omfattning.*

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

Nio kommuner/stadsdelar uppfyller kriteriet och en delvis. Länsstyrelsen konstaterar att det av de granskade akterna framgår att bedömningen hänvisar till den äldres ansökan och identifierade behov såsom det redovisats i utredningen.

***Kommentar:** Länsstyrelsen vill dock påpeka att det är viktigt att den äldres ursprungliga önskemål och behov inte försvinner i diskussionen kring ansökan. Det är viktigt att en bedömning görs utifrån den äldres alla uttryckta önskemål och behov.*

6. Beslutet ska omfatta alla den enskildes uttryckta önskemål.

Länsstyrelsen finner att i samtliga granskningar uppfylls kraven på utformningen av beslutet och besluten är korrekt formulerade utifrån gällande lagrum.

***Kommentar:** Det som framgår av besluten är att det sällan finns några avslag och att besluten oftast överensstämmer med kommunens riktlinjer.*

Jämförelse av resultaten med länsstyrelserna i södra Sverige

Länsstyrelsens granskning visar att det främst brister när det gäller att ge den enskilde information om sina rättigheter och att i ansökan ta med alla ursprungligen uttryckta behov och önskemål samt att den enskildes sociala, psykiska och existentiella behov och önskemål ska bättre belysas i utredningen.

Då resultaten av Stockholms länsstyrelses granskning jämförs med länsstyrelserna i södra Sverige visar det sig att resultaten i stort sett är lika. Där det främst brister i Stockholms län när det gäller rättssäkerheten vid ansökan om hemtjänstinsatser, där brister det även i södra sveriges granskade kommuner.