

RIKTLINJE

RUTIN

Dokumentnamn Riktlinje för dokumentation m.m. för verksamheter som bedrivs enligt SoL (Socialtjänstlagen)				
Framtagen av: Gabriela Arvidsson Myndighetschef	Gäller from: 2018-10-01 Gäller tom: 2019-09-30	Gemensam med Regionen: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	Gäller egen regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller privat regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller intraprenad: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Process hänv. Styrning och ledning
Godkänd av: Hemvårdsnämnden				

Riktlinje för dokumentation m.m. för verksamheter som bedrivs enligt SoL (Socialtjänstlagen)

INNEHÅLL

1. Inledning	2
2. Dokumentation – Varför, hur och när	3
3. Jäv	4
4. Jämställdhet	4
5. Sekretess, tystnadsplikt och skyddade personuppgifter	4
6. Rapporteringsskyldighet – Avvikelser och lex Sarah	6
7. Tolkning och översättning	6
8. Ansökan om legal ställföreträdare	6
9. Gallring	7
10. Ansvarsfördelning	7
11. Bakgrund	8
12. Referensdokument	9

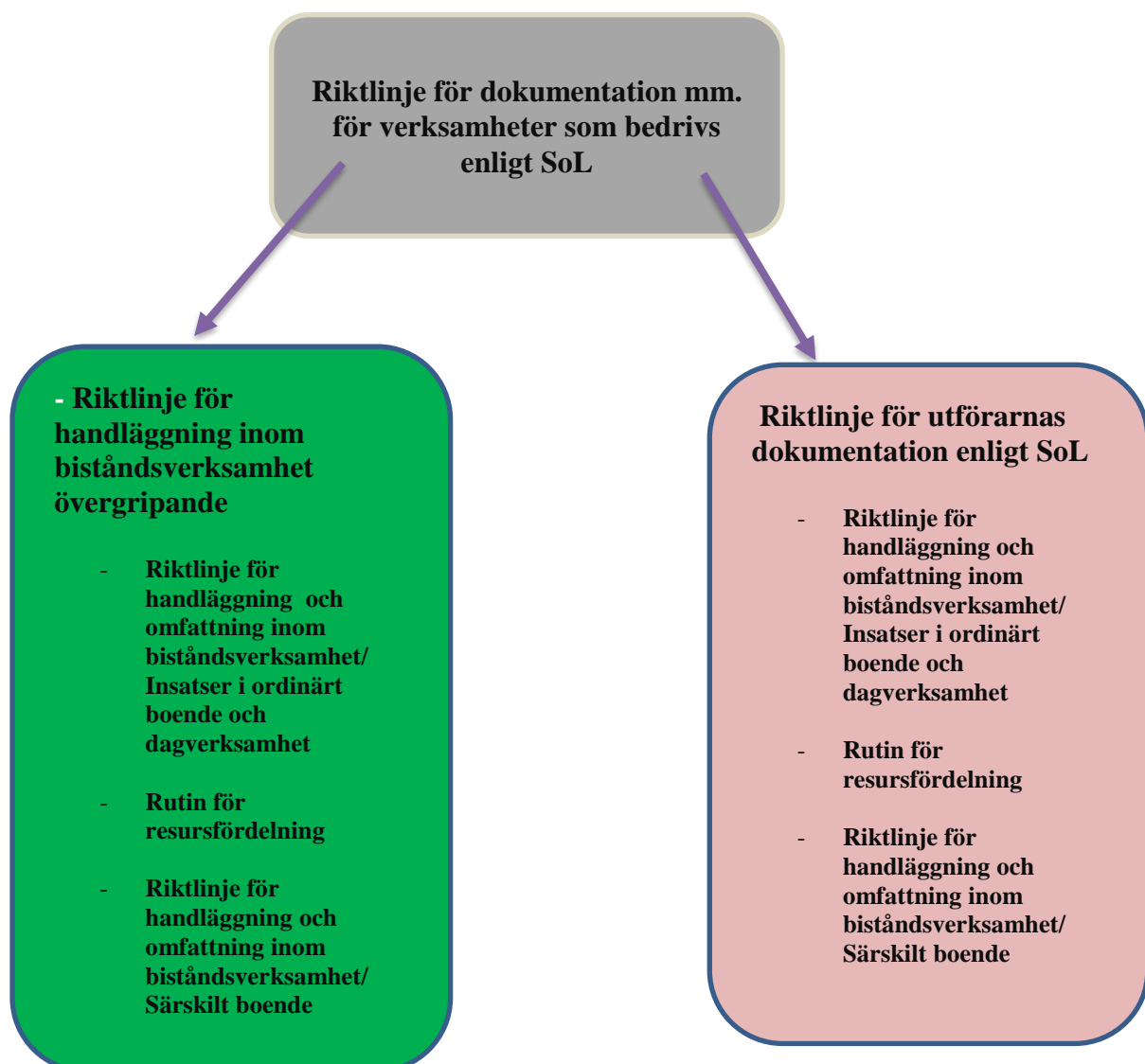
1. Inledning

Enligt socialtjänstlagen (SoL) och flertal föreskrifter finns en skyldighet för personal att dokumentera. Detta avser medarbetare och verksamheter som arbetar med biståndshandläggning och med genomförandet av biståndsbeviljade insatser enligt SoL.

Målsättningen med riktlinjen är att ge stöd och vägledning inför arbetet med framtagandet av verksamheternas egna lokala rutiner för social dokumentation för att säkra upp god kvalitet.

”Riktlinjer för dokumentation m.m. för verksamheter som bedrivs enligt SoL” är kompletterad med en särskild riktlinje för handläggning inom biståndsenheten samt en särskild riktlinje för utförare kopplade till dokumentation finns i särskilda bilagor.

Riktlinjerna syftar till att vägleda medarbetare och skapa en samsyn kring vilka arbetssätt som ska gälla för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser som beviljats genom hemvårdsnämnden. Samtliga riktlinjer är bindande för samtliga verksamheter och dess medarbetare, oavsett driftsform.



2. Dokumentation – Varför, hur och när

Varför

- Skyldighet enligt lag
- Möjliggöra den enskildes rätt till insyn, delaktighet och inflytande
- Rättssäkerhet för alla parter, den enskilde och medarbetare.
- Underlag för planering, genomförande och uppföljning av hjälp- och stödinsatser, omprövning
- Information mellan medarbetare underlättas
- Upprätthålla kontinuitet när exempelvis vikarier träder in
- Utveckla och säkerställa kvalitet
- Möjliggöra intern och extern kontroll, insyn och tillsyn

Hur

Dokumentationen utformas med respekt för den enskilde, är tydlig och innehåller tillräcklig, väsentlig och korrekt information.

Med respektfull avses att ta hänsyn till den enskildes integritet och inte innehålla ovidkommande omdömen, nedsättande eller kränkande uppgifter eller formuleringar.

Med korrekt avses att uppgifterna ska bygga på ett korrekt underlag och det ska framgå vem som har lämnat uppgifterna. Det ska även framgå vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar samt vem som gjort en viss bedömning.

Med tillräcklig avses att dokumentationen utförs i den utsträckning som behövs för att säkerställa den enskildes rättssäkerhet och möjlighet till insyn samt ger en relevant information för att utföra och följa upp insatser. *Med väsentlig* menas att dokumentationen endast innehåller uppgifter av betydelse för det fortsatta arbetet som visar hur situationen för den enskilde utvecklar sig

Med tydlig menas att alla anteckningar ska vara sakliga, väl strukturerade, tydligt formulerade, föras löpande, vara daterade samt signerade.

Hur trygga vi upp rättssäkerheten?

Genom att:

- ge den enskilde delaktighet och inflytande i planering och genomförande av insatser,
- erbjuda en individuell planering,
- ha en aktuell genomförandeplan som beskriver hur insatserna ska genomföras
- journalanteckningar förs kontinuerligt för att kunna följa hur situationen utvecklas för den enskilde samt att genomförandet av insatserna följs upp kontinuerligt.

Rättelse av felaktig anteckning i journal

- Rättelse av en felaktig journalanteckning görs i journalen av den personal som dokumenterat fel, eller av den personal som upptäcker felet
- Uppgifter i en journalhandling får aldrig utplånas
- Vid rättelse av felaktig anteckning ska den ursprungliga anteckningen vara synlig – men överstruken
- Det ska framgå av rättelsen när den skett, vem som har gjort rättelsen och varför.

När

- Kontinuerligt. Händelser av vikt ska alltid dokumenteras utan dröjsmål.

3. Jäv

För att garantera att myndigheterna handlägger ärenden objektivt och opartiskt finns det regler om jäv. Alla som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen ska beakta allas likhet inför lagen och iaktta saklighet och opartiskhet. Bestämmelser om de olika jävsgrunderna finns i kommunallagen samt förvaltningslagen.

En anställd inom socialtjänsten är jävig:

- om saken angår hen själv, make/maka, sambo, förälder, barn, syskon eller någon annan närstående eller om ärendets utgång kan väntas medför synnerlig nytta eller skada för hen själv eller någon närstående
- om hen eller någon närstående är ställföreträdare för den som saken angår
- om saken rör tillsyn över sådan kommunal verksamhet som hen själv är knuten till
- om hen fört talan som ombud eller mot ersättning biträtt någon i sak
- om det i övrigt finns någon särskild omständighet som är ägnad att rubba förtroendet till hens opartiskhet i ärendet.

Den som är jävig får inte delta eller närvara i något skede av handläggningen av ärendet och får inte heller fatta beslut i ärendet.

4. Jämställdhet

Kön ska ej påverka bedömning av behov av biståndsinsatser eller genomförandet av beviljade insatser.

5. Sekretess, tystnadsplikt och skyddade personuppgifter

Inom socialtjänsten hanteras en mängd uppgifter som berör enskildas personliga förhållanden. Dessa uppgifter skyddas av regler om sekretess i offentlighets- och sekretesslagen (1 kap. 1 § OSL)

Offentlighetsprincipen innebär att myndighetens verksamhet så långt som möjligt ska bedrivas i öppna former och under insyn av allmänhet och massmedia. En förutsättning för sådan insyn är i princip fri tillgång till de handlingar som finns hos myndigheten.

Inom verksamheter som bedrivs av kommunen enligt SoL är dock offentlighetsprincipen starkt begränsad av sekretess. Reglerna om sekretess är undantag från offentlighetsprincipen.

Med sekretess menas ett förbud att röja en uppgift, vare sig det sker muntligen, genom utlämnande av en allmän handling eller på något annat sätt. *I princip kan uppgifter inte lämnas ut utan den enskildes samtycke (12 kap. 2 § OSL).*

Sekretesslagen innefattar både bestämmelser om förbud mot att lämna ut allmänna handlingar och om tystnadsplikt. Att det råder sekretess för en viss uppgift innebär därför att den inte får lämnas ut muntligt eller skriftligt.

En handling med sekretessuppgift kan lämnas ut om sekretessuppgiften är borttagen och bara med lagstöd som följer av menprövningen. Ansvarig chef gör en menprövning för att bedöma om handlingarna kan lämnas ut eller ej.

Vid arbetet med sekretessuppgifter ska ett säkerhetstänkande prägla verksamheten, bland annat i hanteringen av handlingar så att exempelvis inte sekretessbelagda uppgifter kommer ut. Sekretessförbindelse för alla som kommer i kontakt med sekretessbelagda uppgifter enligt kommunens fastställda blankett är obligatorisk. Detta gäller även IT-leverantörer och eventuella underleverantörer. I takt med digitalisering är det av vikt att säkerhetsåtgärder vidtas för att säkra upp att krav om sekretess och tystnadsplikt efterlevs. Sveriges kommuner och landsting (SKL)s rekommendationer om informationssäkerhet och eventuell outsourcing ska följas. Informationssäkerhet är den del i organisationens lednings- och kvalitetsprocess som avser hantering av verksamhetens information. Informationssäkerhetspolicyn och särskilda informationssäkerhetsinstruktioner styr informationssäkerhetsarbete. Inom hemvårdförvaltningen kommer riktlinje för informationssäkerhetspolicy att fastställas.

Sekretess gäller för alla anställda vid en myndighet, men också för uppdragstagare.

Tystnadsplikten innebär att den som är eller har varit verksam inom verksamhet, som avser insatser enligt SoL, inte obehörigen får röja vad hen fått veta om enskildas personliga förhållanden. Alla sekretessuppgifter ska förvaras på ett tryggt sätt. Alla handlingar, oavsett beskaffenhet, som rör enskilda ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem. Personakten ska förvaras oåtkomligt för obehöriga.

Den enskildes rätt till insyn i dokumentationen

Den enskilde bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs (11 kap 6 § SoL). Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas. Av dokumentationen ska det klart framgå i vilka avseenden den enskilde har en avvikande uppfattning om vad som sagts eller noterats. Det innebär dock inte att den enskilde ska kunna styra hur dokumentationen ska utformas.

En handling i en personakt, om den begärs av den som akten rör, ska så snart som möjligt tillhandahållas denne för läsning eller avskrivning på stället eller i avskrift eller kopia, om inte annat följer av bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen.

EU:s dataskyddsförordning (General Data Protection Regulation GDPR)

Förordningen ersätter personuppgiftslagen (PUL). *Vid oklarheter eller misstanke om felaktig hantering av personuppgifter ska närmsta chef kontaktas och omgående åtgärder ska vidtas.*

Telefonsamtal

- Alla telefonsamtal som berör omsorgen om enskild ska dokumenteras och avser information, tidpunkt/datum samt med vem personalen talat med.

Kontroll av behörighet/loggar

- nödvändigt för att kontrollera att ingen personal utnyttjar sina behörigheter till journalen på ett felaktigt sätt

- utförs slumpmässigt av ansvarig chef enligt rutin
- att missbruka sin behörighet kan leda till arbetsrättslig påföljd

Obs! Privata utförare omfattas ej av offentlighets- och sekretesslagstiftningen.

Personer med skyddade personuppgifter

Det är viktigt att den som utför insatser enligt socialtjänstlagen har kunskap om hur de ska hantera skyddade personuppgifter.

Rutin för hur ärenden med skyddade personuppgifter ska hanteras både vid handläggning och vid genomförande av insatser, för att säkerställa att skyddade uppgifter inte ska röjas av misstag inom socialtjänstens verksamhetsområden ska finnas i verksamheterna.

6. Rapporteringsskyldighet – Avvikelser och lex Sarah

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten omfattas av rapporteringsskyldigheten och dokumentation avseende missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden som drabbar en eller flera enskilda som får insatser eller kan komma ifråga för insatser inom socialtjänsten. Se riktlinje för lex Sarah.

7. Tolkning och översättning

Vid behov ska tolkning och översättning av handlingar göras när en person inte behärskar svenska språket. Under samma förutsättningar ska verksamheten använda tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt när den har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala (Förvaltningslag, 2018).

8. Ansökan eller anmälan om behov av legal ställföreträdare (god man/förvaltare)

Den enskilde, dennes anhöriga/närstående kan ansöka om anordnande av legal ställföreträdare hos överförmyndaren.

Socialtjänsten har enligt socialtjänstförordningen 5 kap 3§ skyldighet att anmäla till överförmyndaren om någon har behov av legal ställföreträdare men är således inte behörig att ansöka. Anmälan skickas till överförmyndaren, som bedömer och i förekommande fall ansöker till tingsrätten om anordnande av god man eller förvaltare. Socialtjänsten ska anmäla behov och bistå överförmyndaren och tingsrätten med nödvändig utredning. Innan anmälan sker bör det övervägas om en annan mindre ingripande lösning kan fungera. Anmälan till överförmyndaren ska ske dels om behov av god man eller förvaltare anses föreligga, dels om någon inte längre är i behov av god man eller förvaltare. Därutöver är socialtjänsten är skyldig att på begäran lämna de uppgifter som överförmyndaren i övrigt behöver. Sekretessen bryts alltså om överförmyndaren begär upplysningar från hemvårdsnämnden i ärende som rör godmanskap eller förvaltarskap.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har utgett ett nytt cirkulär 18: 14. ”Socialnämndens anmälningskyldighet i frågor som rör god man, förvaltare samt vissa vårdnads- och förmynderskapsfrågor.” Cirkulär utgör en uppdatering av SKL:s tidigare cirkulär 11:35. I cirkuläret redovisas situationer där hemvårdsnämnden är anmälningskyldig. Vidare beskrivs

överförmyndarens verksamhet och roll samt förutsättningarna för att förordna förmyndare, god man eller förvaltare. Cirkuläret beskriver Framtidsfullmakt och Anhörigbehörighet (17 kap. FB – föräldrabalken), som utgör två nya regler som ger den enskildes möjlighet att ha anhöriga som företrädare och därigenom behörighet att utföra vissa rättshandlingar. Dessa bestämmelser innebär dock inte avsteg från skyldigheten att anmäla behov av legal ställföreträdare. Den enskildes samtycke kvarstår. Bestämmelserna innebär inte att anhöriga ges möjlighet att bestämma insatser mot den enskildes viljeyttring.

9. Gallring

Anger om handlingstypen ska bevaras eller gallras. Myndigheternas arkiv ska enligt 3 § tredje stycket arkivlagen bevaras, hållas ordnade och vårdas så att de tillgodoser:

1. rätten att ta del av allmänna handlingar
2. behovet av information för rättskipningen och förvaltningen, och
3. forskningens behov

Enligt huvudregeln i 12 kap. 1 § SoL ska anteckningar och andra uppgifter i en personakt (både pappershandlingarna och elektroniska handlingar) ska gallras fem år efter det att sista anteckningen gjordes i akten.

Handlingar som ska bevaras med hänsyn till forskningens behov är handlingar som avser personer födda den femte, femtonde och tjugofemte i varje månad.

10. Ansvarsfördelning

Hemvårdsnämnden

- Övergripande ansvar för att genomförandet av insatser dokumenteras och följs upp

Förvaltningsledning

- Fastställer riktlinjerna för planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Halmstads kommun
- Övergripande ansvar för att riktlinjerna följs
- Ansvarar för att ge de förutsättningar som behövs för god dokumentation: att enheterna har resurser och tillgängliga redskap för att dokumentera
- Måluppfyllelse och verksamhetsuppföljning
- Uppföljning av beslut och beställning

Verksamhetschef

- Övergripande ansvar för att riktlinjerna omsätts i skriftliga rutiner på varje enhet
- Övergripande ansvar för att dokumentationen och gällande riktlinjer följs upp på enhetsnivå

Enhetschefer

- mottager och bekräftar/kvitterar uppdraget, inleder journalföringen samt upprättar en genomförandeakt, ser till att den förvaras enligt bestämmelser, avslutar och slutligen överför genomförandeakten till personakten
- ansvarar för att ge sin personal de förutsättningar som behövs för god dokumentation
- att omsätta riktlinjerna i rutiner

- att personalen har tillräcklig kunskap för att dokumentera
- att personalen följer de riktlinjer och rutiner som gäller
- tydliggöra att dokumentationen är en viktig del i arbetet samt att avsätta tid för dokumentation
- övergripande ansvar för att alla enskilda omsorgstagare har en genomförandeplan
- övergripande ansvar för att dokumentationen utförs och följs upp på individnivå
- ansvarar för att följa upp/granska dokumentationens kvalitet på enhetsnivå
- ansvarar för att återkoppla till personalen vid brister i dokumentationen
- ansvarar för att förbättringsåtgärder vidtas
- ansvarar för kontroll av personalens behörighet/loggar

Kontaktman

Se vidare under hemvårdsförvaltningens riktlinje för kontaktmannaskap

Omvårdnadspersonal

- Ansvarar för att läsa både Sol- och HSL dokumentationen för att på så sätt hålla sig informerad om den enskildes situation och aktuella behov
- Ansvarar för att dokumentera i journalanteckningarna om iakttagelser/händelser av vikt som berör insatserna, den enskildes behov eller situation samt avvikelser från genomförandeplanen. Vidare att dokumentera vilken/vilka åtgärder som vidtogs samt vad som hände sedan/vad resultatet blev
- Informerar den enskildes kontaktman om hens behov och/eller om situation förändrats.
- Rapporterar missförhållande enligt riktlinjer för lex Sarah och avvikelshantering

Biståndshandläggare

- Ansvarar för att utföraren får det underlag gällande beslut om insatser och dess mål i den omfattning som är nödvändigt för att insatserna ska kunna bli utförda utifrån den enskildes behov och önskemål
- Ansvarar för kontinuerlig uppföljning av att de beslut som biståndshandläggaren fattat gällande den enskilde och att de insatserna blir utförda utifrån den enskildes behov och önskemål
- Ansvarar för att personakten sammanställs efter avslutat ärende och att akten arkiveras.
- Rapporterar missförhållande enligt riktlinjer för lex Sarah och avvikelshantering

11. Bakgrund

Dokumentationsskyldigheten gäller alla individuellt behovsprövade stöd, vård- och behandlingsinsatser (11 kap. 5 § SoL).

Riktlinjerna utgår från grundläggande principer i socialtjänstlagen om den enskildes självbestämmande, delaktighet och att den enskildes egna resurser ska tas tillvara. De följer Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:5).

Riktlinjerna ska tillämpas på samtliga enheter inom äldreomsorgen i Halmstads kommun och ska ingå som en del i verksamheternas ledningssystem och kvalitetsarbete, avsett driftsform

kommunal regi såsom privat utförare av biståndsinsats. Riktlinjerna utgår från den nationella värdegrunden för äldreomsorgen.

12. Referensdokument

Handläggnings och genomförandeprocessen samt dokumentation, hantering av akter och personuppgifter styrs av bestämmelser i gällande lagstiftning samt föreskrifter och allmänna råd:

Styrande lagar

- Socialtjänstlagen,
- Förvaltningslagen
- Offentlighet- och sekretesslagen
- Tryckfrihetsförordningen

Föreskrifter och allmänna råd

- SOSFS 2014:5 Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- SOSFS 2012:3 Nationell värdegrund för äldreomsorgen
- Handbok Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2015) för att underlätta tillämpningen av regelverket.

Övrigt

- Socialstyrelsens termbank
 - Socialstyrelsens svenska version av WHO:s publikation ”Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa” (ICF)
 - Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten” (artikelnummer 2015-1-10)
 - SKLs rekommendationer avseende informationssäkerhet och outsourcing <https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/informationssakerhet/informationssakerhetochoutsourcing.12984.html>
- SKLs cirkulär 18: 14. ”Socialnämndens anmälningsskyldighet i frågor som rör god man, förvaltare samt vissa vårdnads- och förmynderskapsfrågor.”

Riktlinjer inom hemvårdsförvaltningen, Halmstads kommun;

- Avvikelsehantering
- Lex Sarah
- Kontaktmannaskap
- Arkivering
- För handläggning inom biståndsverksamhet
- För handläggning och omfattning/Insatser i ordinärt boende och Dagverksamhet
- För utförarnas dokumentation av biståndsinsatser
- In- och utflyttning vid äldreboenden.