

Ljungby kommun

Kartläggning av äldreomsorgsprocessen

Inlämningsuppgift inom

Verksamhetsförlagt projektarbete

Författare:

Johanna Wendtlandh

Kursansvarig:

Birgitta Fagerström Kareld

Handledare skola:

Marielle Berg

Handledare företag:

Ewa Sigfridsson/

Johan Rutgersmark

Ljungby:

Januari 2013

Sammanfattning

Denna rapport är skriven i kursen Verksamhetsförlagt projektarbete i utbildningen Informationslogistik på Centrum För Informationslogistik (CIL). Praktiken är gjord på Socialförvaltningen, Ljungby kommun och uppdraget för praktiken var:

Ta fram en beskrivning av äldreomsorgsprocessen från ansökan till ett ärende avslutas, arkiveras och eventuellt gallras bort. Till processen bör kunna fogas planer, riktlinjer eller rutiner, varav många finns framtagna och andra kanske saknas. Jämför även denna process med Socialstyrelsens anvisningar.

En del i kursen var att praktiken skulle resultera i en rapport och det är denna rapport som du nu läser. Intressenterna för denna rapport är studenter på CIL, kursens lärare samt anställda på Socialförvaltningen, Ljungby kommun.

För att beskriva äldreomsorgsprocessen så har det först skett en avgränsning så att kartläggningen sker ur den enskildes perspektiv och berör hemtjänstprocessen och särskilt boendeprocessen. För att ta reda på hur dessa processer ser ut så har det skett intervjuer med berörda personer och interna dokument har gått igenom. Informationen som har framkommit under informationsinhämtandet har sammanställts i två olika aktivitetsdiagram, ett för hemtjänsten och ett för särskilt boende, för att ge en klar överblick av processerna. Processerna har även beskrivits i text för att det ska bli ännu tydligare vad som sker i processerna. Förutom dessa två processkartläggningarna så är det även en kort beskrivning av korttids- och växelplatser i rapporten.

Till dessa processer så har det även framtagits två bilagor för att se när olika rutiner och andra dokument används i processerna.

Eftersom en del i uppdraget även var att jämföra äldreomsorgsprocessen med Socialstyrelsens anvisningar så kommer det senare i rapporten en kort beskrivning av vad Socialstyrelsen har skrivit, hur det ser ut på Socialförvaltningen, Ljungby kommun samt en analys av skillnaderna mellan dessa två.

Det kommer även att finnas en analys för om Socialförvaltningen, Ljungby kommun är en funktionsorienterad eller processororienterad verksamhet.

Avslutningsvis så kommer rapporten innehålla en reflektion om hur arbetet har gått och vad jag anser om resultatet samt några förslag till fortsatt forskning.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1 Inledning	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Uppdrag.....	4
1.3 Avgränsning.....	4
1.4 Styrande förutsättningar.....	4
1.5 Intressenter.....	4
2 Verksamhetsbeskrivning	5
2.1 Barn- och utbildningsförvaltningen.....	5
2.2 Kommunledningsförvaltningen.....	5
2.3 Kultur- och fritidsförvaltningen.....	5
2.4 Miljö- och byggförvaltningen.....	5
2.5 Tekniska förvaltningen.....	5
2.6 Socialförvaltningen.....	6
3 Litteraturanknytning	7
3.1 Aktivitetsdiagram.....	7
3.2 Funktions- eller processororienterad organisation/verksamhet?.....	7
3.2.1 Funktionsorienterad organisation/verksamhet.....	7
3.2.2 Processororienterad organisation/verksamhet.....	8
4 Genomförande/Metod	9
5 Resultat/Empiri	10
5.1 Hemtjänst.....	11
5.1.1 Övergripande bild av hemtjänstprocessen.....	12
5.1.1.1 Hemtjänstprocessen – steg för steg.....	13
5.2 Särskilt boende.....	19
5.2.1 Övergripande bild av särskilt boendeprocessen.....	19
5.2.1.1 Särskilt boendeprocessen – steg för steg.....	20
5.3 Korttids- och växelplatser.....	30
5.4 Socialstyrelsens anvisningar.....	31
5.4.1 Ledningssystem - Socialförvaltningen, Ljungby kommun.....	32
6 Analys	33
6.1 Jämförelse med Socialstyrelsens anvisningar.....	33
6.2 Funktions- eller processororienterad organisation/verksamhet?.....	33
7 Reflektion	34
8 Fortsatt forskning	35
Källförteckning	36
Bilaga 1 – När används olika dokument i hemtjänst-processen?	38
Bilaga 2 – När används olika dokument i Säbo-processen?	41

Figurförteckning

Figur 1	7
Figur 2	12
Figur 3	13
Figur 4	14
Figur 5	15
Figur 6	16
Figur 7	18
Figur 8	19
Figur 9	20
Figur 10	21
Figur 11	22
Figur 12	23
Figur 13	24
Figur 14	25
Figur 15	26
Figur 16	27
Figur 17	28
Figur 18	29
Figur 19	31
Figur 20	32

1 Inledning

Först av allt vill jag bara rikta ett särskilt tack till Ewa Sigfridsson och Johan Rutgersmark som var mina handledare på Socialförvaltningen, Ljungby kommun och Marielle Berg som var min handledare från skolan. Jag vill även passa på att tacka alla som har ställt upp på att bli intervjuade och berätta om deras arbete i processen för mig och alla ni på Olofsgatan 10 som fick mig att känna mig välkommen på arbetsplatsen.

1.1 Bakgrund

Denna rapport är skriven i kursen ”Verksamhetsförlagt projektarbete” som ingår i informationslogistikutbildningen på CIL. Kursen sträcker sig från den 3 september 2012 till den 17 januari 2013 och går ut på att studenten ska vara ute på ett företag/ en verksamhet och utföra något projekt/uppdrag. Valet av Ljungby kommun gjordes på grund av att Jonas Jansson, näringslivsansvarig CIL, rekommenderade det utifrån min beskrivning av vad jag tyckte var intressant. Anledningen till valet av uppdraget var att två sektionschefer, Malin Henriksson och Susanne Culbrk, hade efterfrågat att detta skulle göras och då ansåg Socialförvaltningen, Ljungby kommun att det passade att jag gjorde detta. En av anledningarna till att detta behövdes göras var för att Socialförvaltningen inte hade en beskrivning över processen vilket de ville ha.

1.2 Uppdrag

Ta fram en beskrivning av äldreomsorgsprocessen från ansökan till ett ärende avslutas, arkiveras och eventuellt gallras bort. Till processen bör kunna fogas planer, riktlinjer eller rutiner, varav många finns framtagna och andra kanske saknas. Jämför även denna process med Socialstyrelsens anvisningar.

1.3 Avgränsning

Eftersom äldreomsorgsprocessen egentligen är flera olika processer som likar varandra och eftersom uppdraget är tidsbegränsat är kartläggningen till viss del avgränsad. Avgränsningen är gjord på så sätt att den följer den enskildes väg i två av dessa processer, hemtjänstprocessen och särskilt boendeprocessen. Även korttids- och växelplatser kommer att beskrivas kortfattat.

Avgränsningen innebär att vissa yrkesgrupper som berör processen men som inte gör det ur den enskildes perspektiv inte kommer att vara med i kartläggningen. En sådan yrkesroll är verksamhetscheferna som i högsta grad påverkar processen eftersom de har huvudansvaret för processerna, men de följer inte den enskilde på ett lika direkt sätt som de andra yrkesrollerna. En annan yrkesroll som inte är med i kartläggningen är personalansvariga, som har ansvar för de personer som arbetar i processen.

1.4 Styrande förutsättningar

Det rådet tystnadsplikt inom Socialförvaltningen, Ljungby kommun vilket jag måste ta i beaktning när jag skriver rapporten så att jag inte bryter mot den. Min företagshandledare ingår även i Socialförvaltningens kvalitetsgrupp och jag har möjlighet att samarbeta med personerna som ingår i gruppen samt medverka i vissa av deras möten.

1.5 Intressenter

Studenter som läser informationslogistik vid CIL, kursens lärare och anställda inom Socialförvaltningen, Ljungby kommun.

2 Verksamhetsbeskrivning

Ljungby kommun ligger i Kronobergs län och den 30 juni 2012 hade kommunen 27411 invånare (Statistiska centralbyrån, 2012a).

Men förutom att vara en kommun är Ljungby kommun även en arbetsplats. Denna arbetsplats har ett hundratal olika yrken och över 2600 medarbetare (Ljungby kommun, 2012a).

Ljungby kommun är en politiskt styrd organisation vilket betyder att det finns kommunfullmäktige, kommunstyrelse och nämnder med representanter från olika partier. (Ljungby kommun, 2012b).

I vissa fall är det någon av dessa som fattar ett beslut men beslut kan även fattas av förtroendevalda eller anställda av kommunen. För att veta vem som får fatta vilka beslut har Ljungby kommun en delegationsordning, som i princip innebär att politiker får fatta beslut om vad som ska göras och tjänstemän om hur det ska göras (Rutgersmark, personlig kommunikation 6 september 2012).

Kommunen består av sex olika förvaltningar som ansvarar för frågor som rör Ljungby kommun t.ex. skola, räddningstjänst, vatten och avlopp, bibliotek samt äldreomsorg (Ljungby kommun, 2012c).

2.1 Barn- och utbildningsförvaltningen

Förvaltningen har hand om frågor som rör barn och utbildning och ansvarar för bl.a. förskola, grundskola, kommunal gymnasieskola, vuxenutbildning samt särskoleverksamhet (Ljungby kommun, 2012d).

Barn- och utbildningsförvaltningen är en av de största förvaltningarna i Ljungby kommun och omsatte 2011 491 miljoner kronor (Ljungby kommun, 2012e).

2.2 Kommunledningsförvaltningen

Den 1 januari 2012 delades kommunledningsförvaltningen upp i fem olika avdelningar: ekonomiavdelningen, IT-avdelningen, näringslivsavdelningen, personalavdelningen och kansliavdelningen. Dessa avdelningar har hand om Ljungby kommuns ekonomi, kommunens IT, näringslivet i Ljungby kommun, personalfrågor, konsumentfrågor och mycket mer (Ljungby kommun, 2012f).

2.3 Kultur- och fritidsförvaltningen

Kultur- och fritidsförvaltningen ansvarar för bl.a. folkbiblioteksverksamheten, kulturminnesvård, kulturarrangemang, kommunens fritidsanläggningar och fritidsområden samt simundervisning i skolorna (Ljungby kommun, 2012g).

2.4 Miljö- och byggförvaltningen

Denna förvaltning ansvarar för bland annat bygglovsärenden, miljöärenden och detaljplanering och är uppdelad i tre olika kontor: miljö-, bygg och plankontoret (Ljungby kommun, 2012h).

2.5 Tekniska förvaltningen

Tekniska förvaltningen ansvarar för bl.a. för räddningstjänst, vatten, avlopp, renhållning samt gatu-, park- och fastighetsförvaltning. Förutom detta säljer även förvaltningen tomter och sköter markfrågor. Förvaltningen består av sju avdelningar: planerings-, exploaterings-, gatu- och park-, fastighets-, kost-, VA- och renhållningsavdelningen samt räddningstjänsten (Ljungby kommun, 2012i).

2.6 Socialförvaltningen

Socialförvaltningen arbetar med service och omvårdnad för personer med funktionsnedsättning, individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg. Socialförvaltningens arbete regleras bland annat av socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till funktionshindrade (LSS) (Ljungby kommun, 2012j).

Socialförvaltningen är en av de största förvaltningarna i Ljungby kommun och är den förvaltning som omsätter mest pengar efter Barn- och utbildningsförvaltningen. 2011 omsatte Socialförvaltningen 483 miljoner kronor (Ljungby kommun, 2012e).

Socialförvaltningen arbetar kontinuerligt med demokratifrågor, etik och bemötande samt synpunkter och klagomål. Demokratifrågor innebär till exempel äldreråd och KPR (kommunala pensionärsrådet). Etik och bemötande innebär bland annat jämställdhet och diskrimineringsfrågor, dessa tas upp fyra gånger per år på arbetsplatsträffarna. Etik och bemötande gäller även att anställda på Socialförvaltningen ska beakta barnperspektivet i de fall det är aktuellt. Socialförvaltningen arbetar även med förbättring och utveckling genom att arbeta med synpunkter och klagomål samt anmälningar såsom Lex Sarah (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Socialförvaltningen arbetar utifrån socialtjänstens värdegrund:

”Ljungby kommuns socialtjänst ska vara en serviceinriktad och hjälpande funktion. Respekten för individens självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet är vägledande för handläggning och i det dagliga service- och omvårdnadsarbetet. Detta är också kännetecknet i mötet mellan individen och personalen.

Socialtjänsten i Ljungby ser varje människa som en unik individ med egna förutsättningar och behov. Alla människor har lika värde och samma rättigheter.” (Ljungby kommun, 2012j).

3 Litteraturanknytning

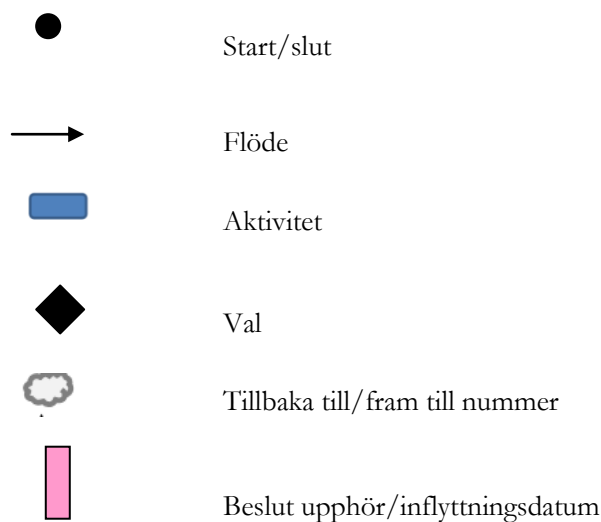
3.1 Aktivitetsdiagram

Aktivitetsdiagram används för att beskriva aktivitetsflödet i en process. Alltså vad som händer och i vilken ordning (IT arkitekterna, 2012a).

Med ett vanligt aktivitetsdiagram skiljs det inte på vem som gör vad. Används däremot ett aktivitetsdiagram med så kallade simbanor syns det vem som gör vad i processen. Simbanor innebär att diagrammet delas in i olika vertikala eller horisontella banor där varje bana motsvarar en klass/yrkesroll/person (Kungliga Tekniska högskolan, 2012a).

Aktivitetsdiagram kan bland annat användas för att beskriva verksamhetsflöden, parallella flöden och processer samt allmänna processer (Mellifica konsult, 2012a).

Symbolförklaring:



Figur 1

För att det ska vara lättare att referera i text till specifika symboler i aktivitetsdiagrammet är aktiviteterna samt valen försedda med nummer. Det är dessa nummer som ”molnen” refererar till. Anledningen till att symbolerna i diagrammet har olika färg är att det ska vara enklare och mer överskådligt att se vem/vilken yrkesgrupp som gör vad.

Anledningen till valet av symboler är att kartläggningen ska vara lättförståelig för alla.

3.2 Funktions- eller processororienterad organisation/verksamhet?

Organisationer/verksamheter består oftast av olika avdelningar som har varsin chef. Företag kan vara funktionsorienterade, alltså se varje funktion/avdelning för sig, eller processororienterade, alltså se varje process för sig. Nedan beskrivs skillnaderna mellan dessa synsätt. (Process, 2012a)

3.2.1 Funktionsorienterad organisation/verksamhet

Om en verksamhet har ett funktionsorienterat synsätt ser de till sin egen avdelning i första hand. Det blir så kallade murar mellan verksamhetens avdelningar och avdelningarna vet inte vad de andra gör. Dessa murar kan vara mentala, kunskapsmässiga eller fysiska i form av väggar eller geografiska avstånd. Om det är sådana här murar mellan avdelningarna begränsas kommunikationen vilket i sin tur kan leda till problem och missförstånd.

En verksamhet som är funktionsorienterad har ett vertikalt internt synsätt vilket innebär att personalen fokuserar på sin egen avdelning. Men kunden har ett horisontellt synsätt eftersom den bryr sig om den färdiga produkten och inte vilken avdelning som har gjort vad. Eftersom kunden inte har samma synsätt som verksamheten kan kunden uppfatta det som att verksamheten har bristande kundfokus, dålig flexibilitet m.m. (Process, 2012a).

3.2.2 Processorienterad organisation/verksamhet

Om en verksamhet däremot har ett processorienterat synsätt ser de till verksamhetens processer i första hand. Detta gör det lättare att förstå hur helheten fungerar och samverkar för att skapa värde för kunden. Kunderna ser som sagt verksamheten horisontellt, processorienterat, och om verksamheten har samma synsätt är det lättare för verksamheten att förstå vad det är som skapar mervärde för kunden och därigenom skapa bättre kundrelationer.

Om en verksamhet har ett processorienterat synsätt så vet de olika avdelningarna vad de andra gör och samarbetar kontinuerligt med varandra. Detta skapar en öppen kommunikation och nöjdare medarbetare (Process, 2012a).

4 Genomförande/Metod

Rapporten är gjord utifrån en kvalitativ studie med insamling av både primär och sekundär data. En kvalitativ studie lämpar sig väl enligt Jacobsen (2002) i den här formen av undersökning då intresset är att beskriva, i det här fallet hur äldreomsorgsprocessen i Ljungby kommun ser ut.

Den primära datan kommer att samlas in i form av öppna personliga intervjuer med personer som arbetar i äldreomsorgsprocessen och därför har den kunskap som behövs för att besvara frågorna. Jacobsen (2002) rekommenderar en personlig intervju ansikte mot ansikte framför en telefonintervju då respondentens kroppsspråk blir tydligare samt att risken för störningsmoment är mindre. Intervjuerna ägde i de flesta fall rum på respondentens kontor och i två fall i ett annat rum som respondenten valde. Jacobsen (2002) säger att respondenten ofta känner sig mer trygg i sin "hemmiljö" och därför ger ett mer utförligt svar.

De personer som har blivit intervjuade är:

- Johan Rutgersmark – Verksamhetschef för äldreomsorg
 - 6 september 2012
- Marie-Louise Roos - Sektionschef Brunnsgården
 - 17 september 2012
- Therese Samuelsson - Sektionschef Ågård
 - 18 september 2012
- Malin Henriksson & Susanne Culbrk - Sektionschefer Ljungsåtra
 - 19 september 2012
- Maria Friberg - Vårdplanerande sjuksköterska
 - 4 oktober 2012
- Viktoria Henningsson & Karin Tunér – Biståndshandläggare
 - 5 oktober 2012
- Harriet Kristensson – Utvecklingsledare och ansvarig för boenderådet
 - 8 oktober 2012
- Ewa Sigfridsson – Utvecklingsledare
 - 18 oktober 2012
- Ulla Salomonsson – Äldresamordnare/administrativ handläggare
 - 30 oktober 2012
- Eva-Marie Strömvall – Administrativ handläggare
 - 30 oktober 2012

Den sekundära datan kommer främst från Ljungby kommuns hemsida, interna dokument som används i Ljungby kommun, viss kurslitteratur samt övriga internetkällor.

5 Resultat/Empiri

Den så kallade ädelreformen trädde i kraft 1992 och sedan dess är det Sveriges kommuner som har huvudansvaret för omsorgen av äldre. Det finns olika sorters äldreomsorg beroende på vad det är för hjälp den enskilde behöver (Sjukvårdsupplysningen, 2012a).

Ljungby kommun erbjuder de boende i kommunen bland annat särskilt boende, hemtjänst, hemsjukvård och korttids- & växelplatser (Rutgersmark, personlig kommunikation 6 september 2012).

Ljungby kommun erbjuder även olika dagcentraler. Dagcentralerna finns på 7 ställen i kommunen och dit kan de äldre gå för olika aktiviteter såsom bingo, hemslöjd och pyssel eller bara för att träffa andra och ta en fika.

Socialförvaltningen, Ljungby kommun har ett flertal olika datorprogram för att hjälpa sina anställda i deras dagliga arbete. Det är i huvudsak tre program som rör äldreomsorgen:

VO - Ärendehantering gällande SoL och HSL sker i programmet VO i Ljungby kommun (Ljungby kommuns intranät, 2012a).

Cambio Cosmic – Ärendehantering och samordning inom HSL sker i Cambio Cosmic (Ljungby kommuns intranät, 2012b).

TES – Planering, insatsregistrering och larmhantering främst inom hemtjänsten sker i programmet TES (Ljungby kommuns intranät, 2012c).

Nedan följer en kartläggning av processen för hemtjänsten och för särskilt boende i Ljungby kommun samt en kort förklaring till korttids- och växelplatser. Kartläggningen är avgränsad så att den följer den enskildes väg i processen.

5.1 Hemtjänst

Om den enskilde klarar av att bo hemma får personen hjälp genom hemtjänst. Hemtjänst är när en undersköterska eller ett vårdbiträde kommer hem till den enskilde och hjälper personen med den service och omsorg samt den hälso- och sjukvård som behövs (Ljungby kommun, 2012k).

Hemtjänsten består av cirka 80% omsorg och service samt cirka 20 % hälso- och sjukvård. All hemtjänst utförs av hemtjänstpersonal men hälso- och sjukvården görs på delegation av en sjuksköterska. Hemtjänstpersonalen får alltså tillåtelse av sjuksköterskan att utföra de hälso- och sjukvårdsinsatser som har blivit beviljade (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

För att en person ska få hemtjänst krävs det att en biståndshandläggare i kommunen har beslutat att denna insats behövs (Ljungby kommun, 2012k).

Det kan ingå många olika saker i hemtjänsten och vad personen får hjälp med beror på vad biståndshandläggarna har beslutat för hjälp. Exempel på vad som kan ingå i hemtjänst är personlig omvårdnad/omsorg, städning, matdistribution, inköp och sociala aktiviteter (Ljungby kommun, 2012l).

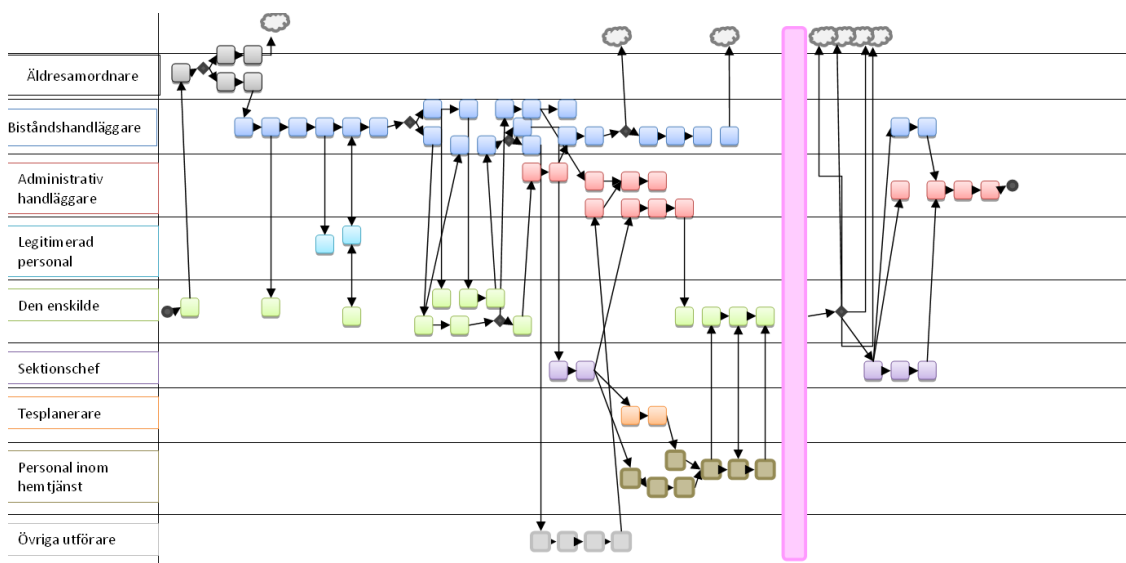
I Ljungby kommun finns det så kallat kundval inom hemtjänsten. Det innebär att den enskilde kan välja vilken utförare som ska utföra hemtjänsten. För tillfället kan den enskilde välja mellan tre andra utförare förutom Ljungby kommun. Dessa är BOLET's HemService, Sjöriket allservice AB och Tellus hemtjänst AB (Ljungby kommun, 2012m).

Oberoende av vilken utförare den enskilde väljer är det ändå kommunen som beviljar insatser och har det yttersta ansvaret för hemtjänsten. Ljungby kommun har satt krav på utförarna och kontrollerar att de uppfyller kraven (Ljungby kommun, 2012k).

Om personen är över 80 år och bor kvar hemma kan personen få viss hjälp utan att det görs en individuell bedömning. Detta kallas för förenklad handläggning. Det som personen kan få hjälp med är städning, tvätt, trygghetslarm och matdistribution (Ljungby kommun, 2012n).

5.1.1 Övergripande bild av hemtjänstprocessen

Nedan följer en övergripande bild av hemtjänstprocessen i Ljungby kommun. Denna övergripande bild kommer senare i rapporten att brytas ner och förklaras mer ingående. För att se vilka olika dokument Ljungby kommun har till hjälp i den här processen se bilaga 1.



Figur 2

Diagrammet är uppdelat i nio så kallade simbanor som visar vilken person eller yrkesroll som utför vilka handlingar i processen. Dessa personer eller yrkesroller är:

Äldresamordnare – Äldresamordnaren är den första kontakten för många personer som söker någon typ av äldreomsorg. De lämnar ut information, vägledning och råd om äldreomsorg samt dirigerar ärenden till rätt biståndshandläggare (Ljungby kommun, 2012o).

Biståndshandläggare – Tjänsteman som på Socialnämndens uppdrag handlägger bistandsärenden. Alltså utreder och fattar beslut om en person ska få hjälp med någon hjälpinsats som Ljungby kommun erbjuder (Rutgersmark, personlig kommunikation 6 september 2012).

Administrativ handläggare – Tjänsteman som har hand om de administrativa delarna i processen såsom avgiftsuträkning och arkivering av dokument.

Legitimerad personal – Personer som arbetar utifrån hälso- och sjukvårdslagen såsom sjuksköterskor, distriktssköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter.

Den enskilde – Personen som söker hemtjänst.

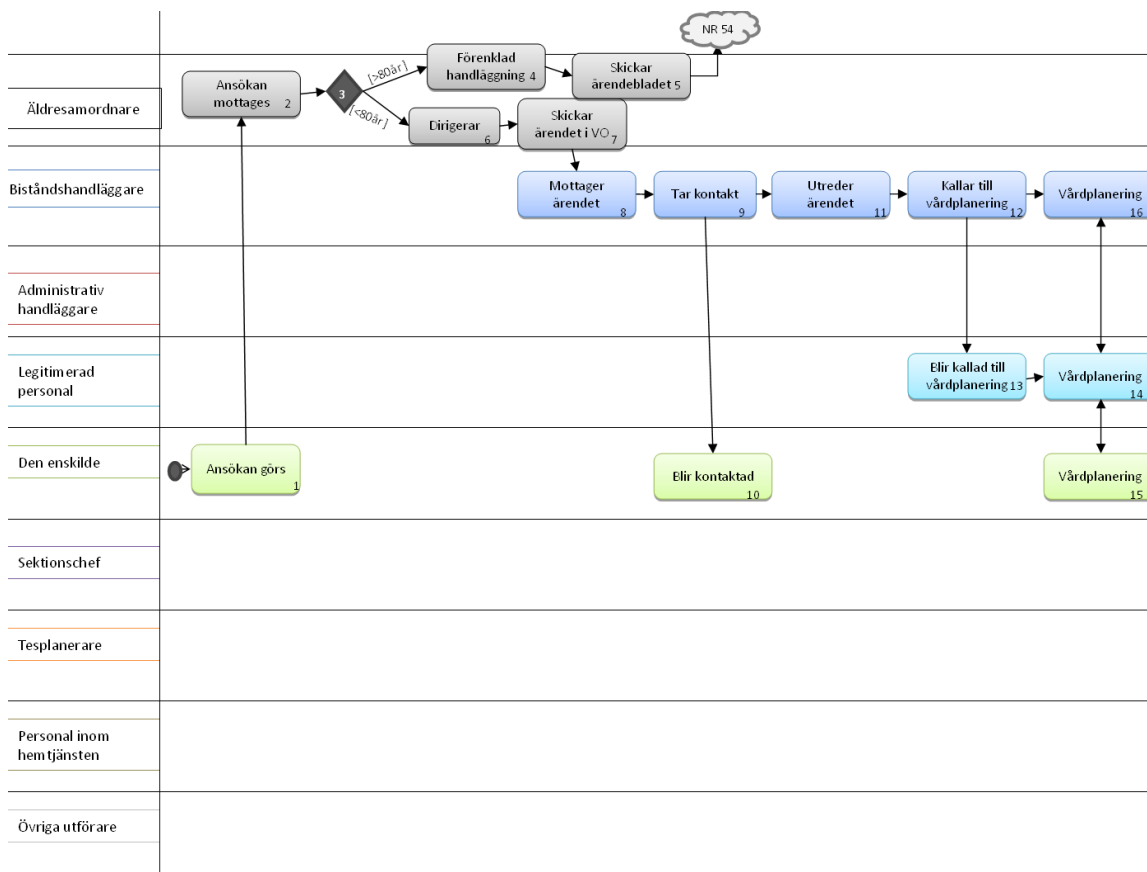
Sektionschef – Chef för den hemtjänstgruppen i det geografiska området.

Tesplanerare – Person som planerar in hemtjänstbesöken i programmet ”TES”.

Personal inom hemtjänsten – Personer som är anställda av Ljungby kommun för att utföra SoL och HSL insatser åt den enskilde, den så kallade dagliga vården och omsorgen.

Övriga utförare – Andra företag som kan erbjuda hemtjänstinsatser åt den enskilde. Dessa företag är godkända av Ljungby kommun och får förutom att erbjuda sina tjänster för det som den enskilde har blivit beviljad så kan de även erbjuda den enskilde tilläggstjänster såsom städning.

5.1.1.1 Hemtjänstprocessen – steg för steg

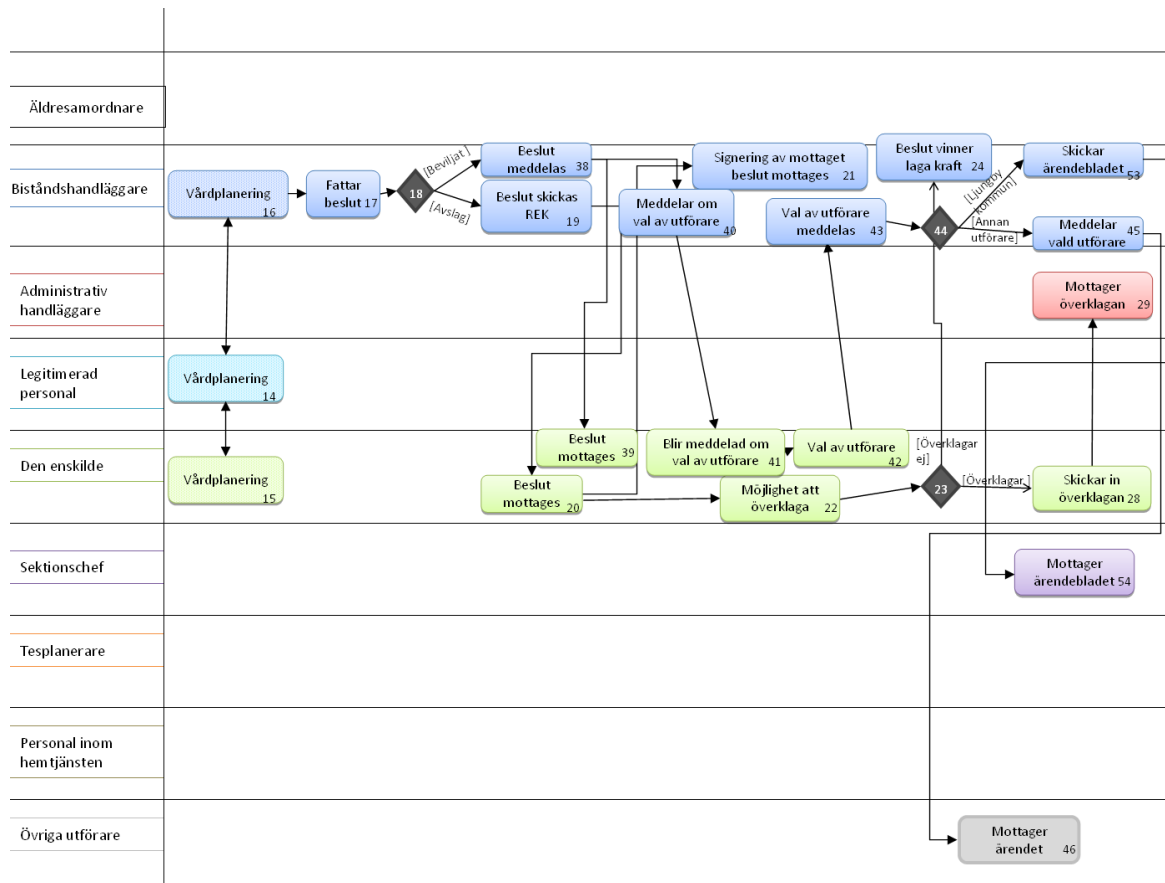


Figur 3

Hemtjänstprocessen kan börja på lite olika sätt. Antingen kan den börja med att den enskilde eller god man ringer till äldresamordnaren eller så kan den enskilde vara inlagd på lasarettet och då kan lasarettet förmedla att personen är utskrivningsklar och eventuellt kalla till vårdplanering med berörda personer och sedan utreder biståndshandläggaren behovet av hjälp och fattar ett beslut. I denna process får vi se hur det fungerar när den enskilde gör en ansökan direkt till äldresamordnaren (Friberg, personlig kommunikation 4 oktober 2012).

När en äldresamordnare har mottagit en ansökan kan processen ske på två olika sätt. Om personen är över 80 år och vill ha hjälp med t.ex. trygghetslarm eller matdistribution har Ljungby kommun något som kallas för förenklad handläggning. Förenklad handläggning innebär att alla i Ljungby kommun som är över 80 år har rätt till trygghetslarm, matdistribution, tvätt och städning. För att få hjälp med detta behövs ingen utredning utan äldresamordnaren kan bevilja ansökan och sedan skicka ärendebladet till sektionschefen för hemtjänsten i det område där den enskilde bor (nr 54, figur 4) (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Om personen däremot är under 80 år eller vill ha hjälp med saker som inte ingår i den förenklade handläggningen dirigerar äldresamordnaren ärendet till rätt biståndshandläggare. Biståndshandläggaren ser att det har inkommit ett nytt ärende i VO och kontaktar den enskilde för att lära känna den enskilde och eventuellt boka en ett möte för att träffas. Biståndshandläggaren utreder ärendet och när biståndshandläggaren har en klar bild över vad som personen behöver hjälp med så kallar biståndshandläggaren berörda personer till en vårdplanering (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

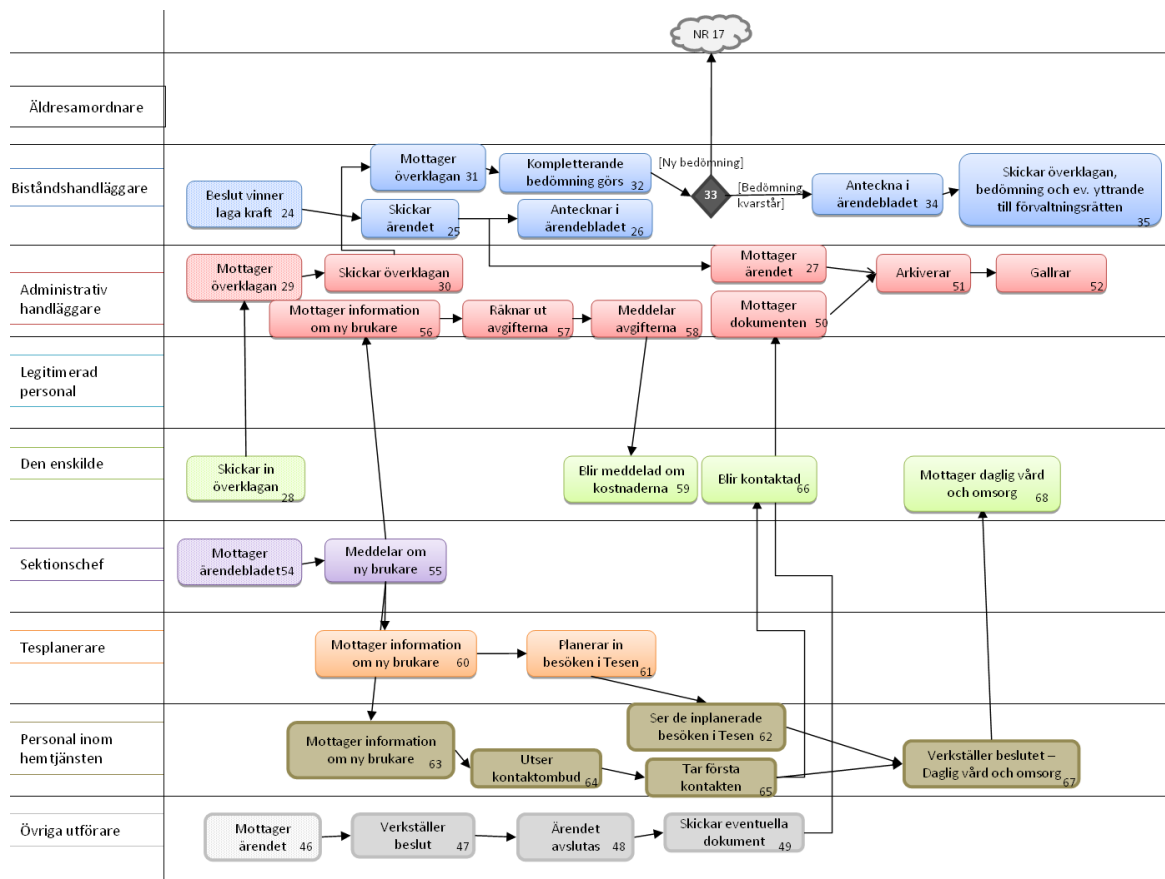


Figur 4

Det kan vara olika yrkesroller som medverkar vid en vårdplanering beroende på vad det är för hjälpinsatser som en person har ansökt om. Om personen t.ex. behöver hjälp med insulin eller liknande är en sjuksköterska med. Behöver personen endast hjälp med hjälpinsatser som ligger under Socialtjänstlagen så kan det räcka att en biståndshandläggare är med vid vårdplaneringen. Oftast sker vårdplaneringen på sjukhuset eller hemma hos den enskilde, men om en yrkesroll känner att den redan har god kännedom om personen eller att det är en relativt liten hjälpinsats från den yrkesgruppen kan den delen av vårdplaneringen ske över telefon (Friberg, personlig kommunikation 4 oktober 2012).

Efter vårdplaneringen fattar biståndshandläggaren ett beslut angående den enskilde. Om biståndshandläggaren anser att den enskilde inte uppfyller kraven för att få hemtjänst (att personen inte kan tillgodose sina egna behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt) får den enskilde avslag på sin ansökan. Då skickas detta beslut rekommenderat (REK) till den enskilde. Anledningen till att det skickas rekommenderat är att biståndshandläggaren ska kunna se vilket datum den enskilde tog del av beslutet (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

När den enskilde har mottagit beslutet om avslag på ansökan har den enskilde möjlighet att överklaga beslutet inom tre veckor. Om den enskilde väljer att inte överklaga beslutet så vinner det laga kraft efter dessa tre veckor. När beslutet har vunnit laga kraft skickar biståndshandläggaren ärendet och alla dokument till en administrativ handläggare och noterar detta i ärendebladet. När den administrativa handläggaren har mottagit alla dokument arkiveras dessa och sedan gallras de efter ett förutbestämt antal år. För att veta vilka dokument som ska sparas hur länge har Socialförvaltningen, Ljungby kommun ett dokument med dessa bestämmelser (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).



Figur 5

Om den enskilde däremot väljer att överklaga beslutet är kommunen skyldig att hjälpa till om den enskilde inte klarar att överklaga själv. Den enskilde skickar in överklagan till en administrativ handläggare som kontrollerar att ansökan har kommit in i rätt tid. Socialchefen kontrollerar också att överklagan har kommit in i rätt tid och skriver på överklagan om den har kommit in i rätt tid (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

När överklagan är påskrivna av socialchefen skickas överklagan vidare till biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren gör då en kompletterande bedömning och om biståndshandläggaren kommer fram till ett nytt beslut går hela processen tillbaka till nr17, figur 4. Om biståndshandläggaren däremot kommer fram till att den förra bedömningen stämde antecknas detta i ärendebladet och överklagan, bedömningen och eventuella yttranden skickas till förvaltningsrätten. Biståndshandläggaren antecknar detta i ärendebladet och när det sedan kommer en dom från förvaltningsrätten så gäller det beslut som rätten har fattat. (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Om den enskilde får sin ansökan beviljad (se figur 4) meddelar biståndshandläggaren den enskilde om detta. Biståndshandläggaren meddelar även den enskilde om möjligheten att välja utförare av de utförare som finns i det geografiska området (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

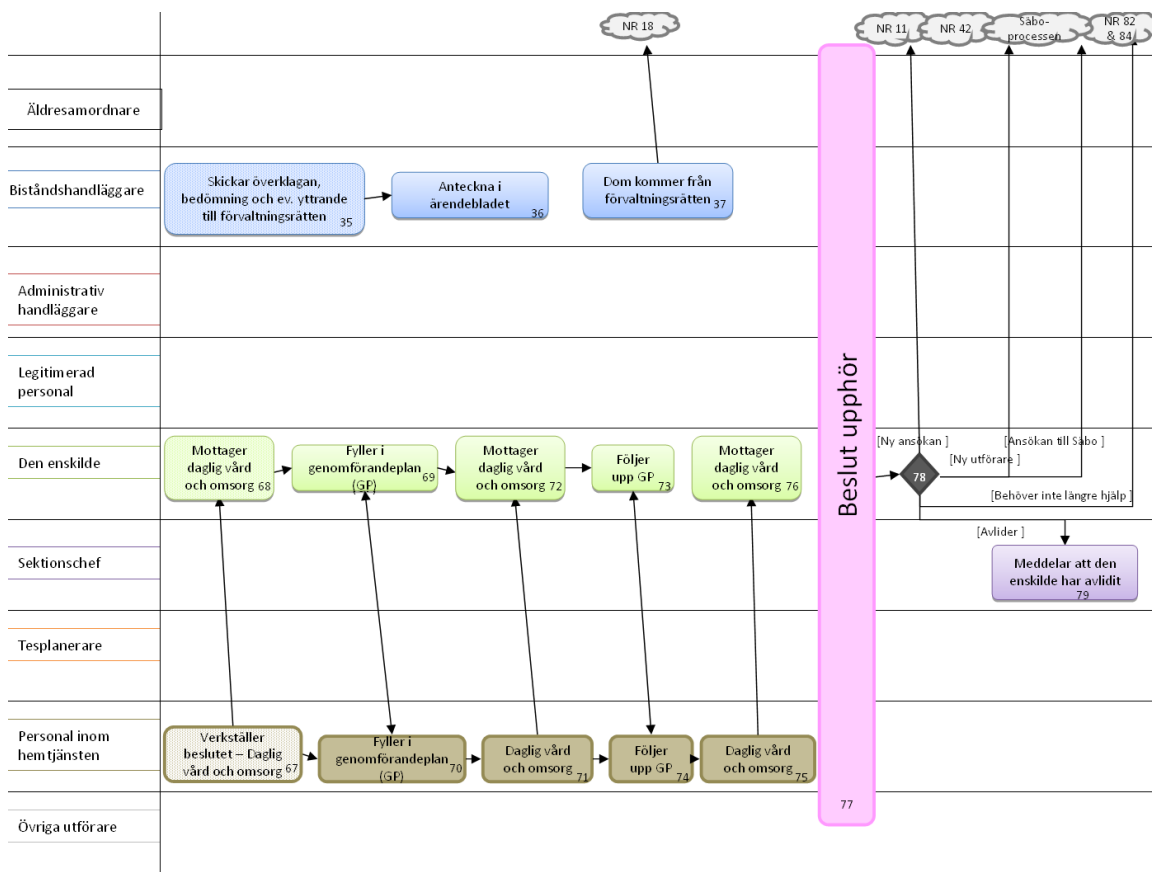
Om den enskilde väljer någon annan utförare än Ljungby kommun meddelar biståndshandläggaren detta till den valda utföraren. Den valda utföraren verkställer då beslutet och hjälper den enskilde med det som den enskilde har blivit beviljad. När ärendet sedan avslutas på grund av att den enskilde byter utförare, avlider eller av någon annan orsak skickar den valda utföraren alla dokument till en administrativ handläggare på Ljungby kommun som arkiverar dessa och sedan gallrar dem efter kommunens regler (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Väljer den enskilde att ha Ljungby kommun som utförare skickar biståndshandläggaren ärendet till den sektionschef som arbetar i det område där den enskilde bor. Sektionschefen meddelar då berörda personer om att det har kommit en ny brukare (Samuelsson, personlig kommunikation 18 september 2012).

När en administrativ handläggare mottager information om att en person ska få hemtjänst så räknar den personen ut vad den enskilde kommer att få betala för hemtjänsten och meddelar sedan den enskilde om detta (Strömvall, personlig kommunikation 30 oktober 2012).

Tesplaneraren blir också meddelad om att den enskilde ska få hjälp av hemtjänsten och planerar in besöken i tesen. Då ser personalen inom hemtjänsten till vem de ska, vilken tid de ska dit och vad de ska göra där (Samuelsson, personlig kommunikation 18 september 2012).

Även personalen inom hemtjänsten blir meddelade om att den enskilde ska få hjälp och när de blir meddelade om detta utser de ett kontaktombud inom gruppen. Kontaktombudets roll är att ha ett särskilt ansvar för den enskilde och skapa en nära relation med den enskilde och dess närstående. Kontaktombudet är även den som i största mån är med vid det första besöket hos den enskilde (Samuelsson, personlig kommunikation 18 september 2012).



Figur 6

När den första kontakten har tagits är det dags att verkställa beslutet och ge den dagliga vården och omsorgen. Oftast är det kontaktombudet som är med vid det första besöket hos den enskilde. Det är också kontaktombudets ansvar att tillsammans med den enskilde fylla i en genomförandeplan där det står hur den enskilde vill ha sin vardag. Genomförandeplanen ska följas upp så att den alltid är aktuell, men minst var tredje månad (Samuelsson, personlig kommunikation 18 september 2012)

Den enskilde har även möjlighet att besöka kommunens dagcentraler. Dagcentralerna är till för att ge de äldre i kommunen en ökad gemenskap och något att göra på dagarna. Det finns sju dagcentraler i Ljungby kommun – tre i Ljungby tätort och fyra runt omkring i kommunen. Dagcentralerna erbjuder aktiviteter såsom bingo, tidningsläsning och fika (Ljungby, 2012p).

Den dagliga vården och omsorgen fortlöper tills dess att beslutet upphör. Beslutet upphör eftersom det är tidsbegränsat och det är det för att den enskildes behov kan ha förändrats. Men om den enskilde vill ha fortsatt hemtjänst går processen tillbaka till utredningen för att se om den enskildes behov har förändrats. Detta brukar ske en tid innan beslutet upphör så att den enskilde inte ska stå utan hemtjänst någon tid, att det nya beslutet ska påbörjas i samband med att det förra avslutas (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

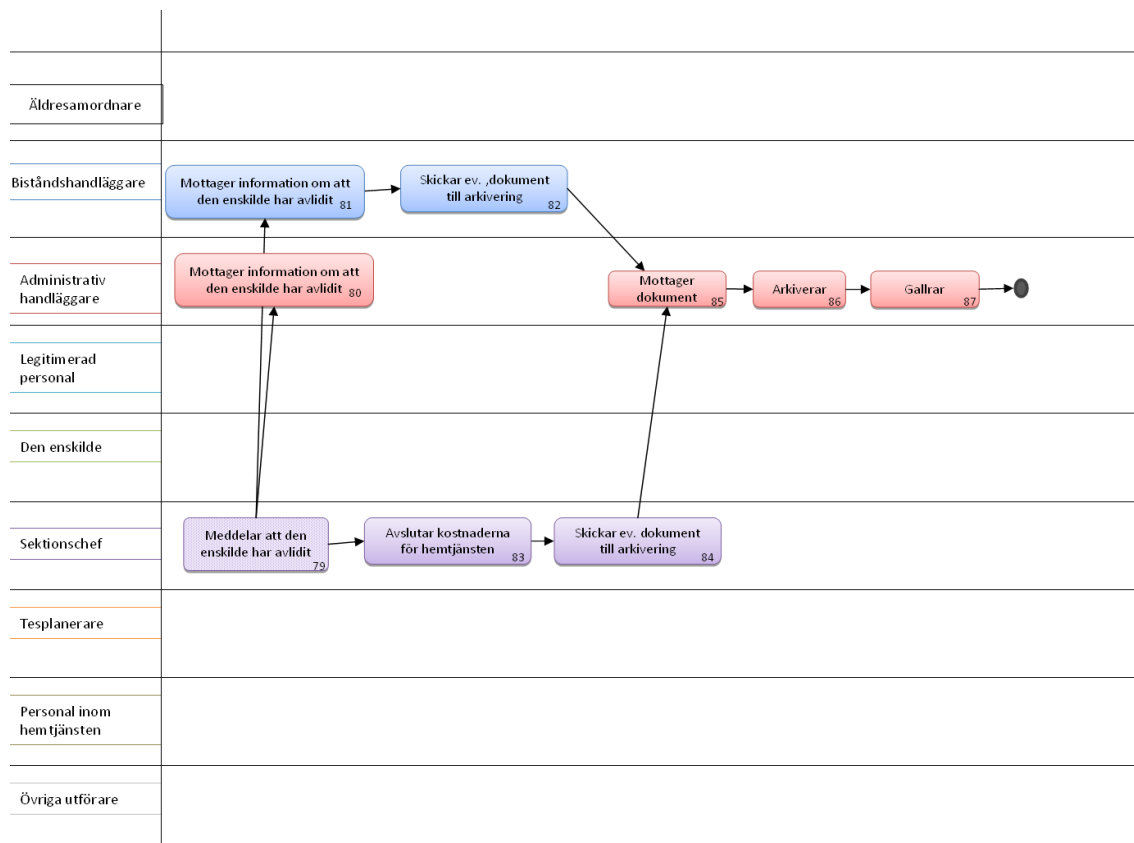
Om biståndshandläggaren bedömer att personens behov inte har förändrats särskilt mycket så kan det räcka att biståndshandläggaren ringer till den enskilde för att den enskilde ska få förlängd hemtjänst. Om biståndshandläggaren däremot känner att behoven har förändrats mycket går processen tillbaka till utredningen (nr 11, figur3) (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

Om den enskilde väljer att byta utförare går processen tillbaka till nummer 42, figur 4. Samma sak med att det nya beslutet ska påbörjas i samband med att det förra avslutat gäller även här (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

Ifall den enskilde skulle behöva flytta in till ett särskilt boende görs en ansökan till detta. Se figur 8 för detta (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

Skulle det vara så att den enskilde inte längre behöver hemtjänst skickas alla dokument till en administrativ handläggare för arkivering och gallring (nr 82 & 84, figur 7) (Salomonsson, personlig kommunikation 30 oktober 2012).

Om den enskilde skulle avlida innan eller när beslutet upphör är det sektionschefen för hemtjänsten som meddelar detta till den enskildes anhöriga och andra berörda personer (Samuelsson, personlig kommunikation 18 september 2012).



Figur 7

När biståndshandläggaren har blivit meddelad att den enskilde har avlidit skickas alla eventuella dokument till en administrativ handläggare. Sektionschefen ser till så att den enskilde inte får fler räkningar för hemtjänsten genom att avsluta debiteringen i VO. Sedan skickas alla eventuella dokument till en administrativ handläggare (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

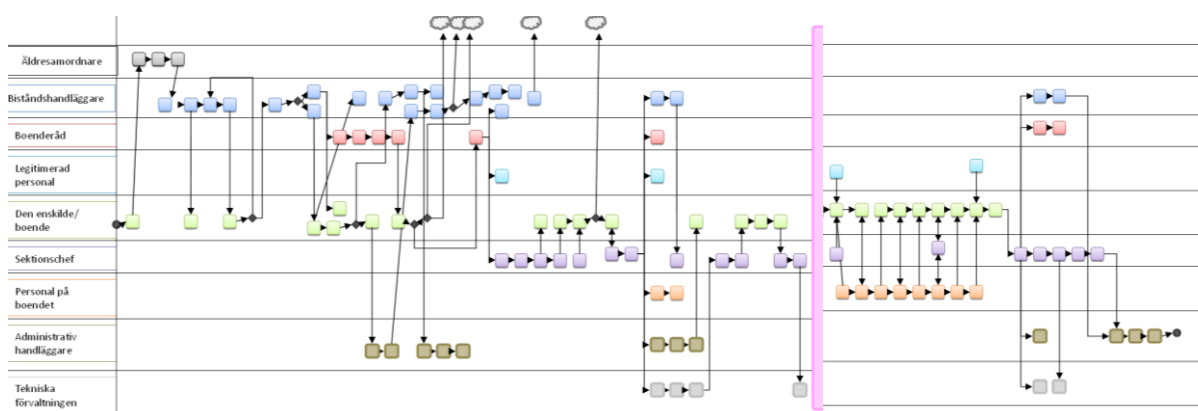
När den administrativa handläggaren har mottagit alla dokument arkiveras dessa och sedan gallras de efter kommunens bestämmelser (Salomonsson, personlig kommunikation 30 oktober 2012).

5.2 Särskilt boende

Om personen däremot inte klarar av att bo hemma finns det möjlighet för personen att flytta in på ett särskilt boende. Detta innebär att personen flyttar till ett boende där det bor andra personer i en liknande situation och att det finns personal på boendet dygnet runt. För att få flytta in på ett särskilt boende krävs det att personen inte klarar av att bo kvar hemma ens med hemtjänst och har fått ett beslut om att flytta till särskilt boende från en biståndshandläggare i kommunen. I Ljungby kommun finns det fem stycken boenden varav tre finns i Ljungby, ett i Lagan och ett i Lidhult (Ljungby kommun, 2012o).

5.2.1 Övergripande bild av särskilt boendeprocessen

Nedan följer en översiktsbild över aktivitetsdiagrammet för särskilt boende. Processen kommer sedan att brytas ner och förklaras utförligt. Vissa delar i processen är väldigt lika hemtjänstprocessen, men eftersom de skiljer sig på så pass många ställen kan de inte slås ihop till en process. För att se vilka dokument Ljungby kommun har till hjälp i den här processen se bilaga 2.



Figur 8

Diagrammet är uppdelat i nio så kallade simbanor som visar vilken person eller yrkesroll som utför vilka handlingar i processen. Dessa personer eller yrkesroller är

Äldresamordnare – Äldresamordnaren är den första kontakten: för många personer som söker någon typ av äldreomsorg. De lämnar ut information, vägledning och råd om äldreomsorg samt dirigerar ärenden till rätt biståndshandläggare (Ljungby kommun, 2012o).

Biståndshandläggare – Tjänsteman som på Socialnämndens uppdrag handlägger bistandsärenden. Alltså utreder och fattar beslut om en person ska få hjälp med någon hjälpinsats som Ljungby kommun erbjuder (Rutgersmark, personlig kommunikation 6 september 2012).

Boenderåd – Boenderådet har funnits sedan 1997 och fördelar särskilda boendeplatser, korttidsplatser och växelplatser. Boenderådet har som målsättning att hitta rätt boende utifrån den enskildes behov samt beakta personens önskemål. I boenderådet ska det ingå en socialt ansvarig samt en medicinskt ansvarig person, men i dagsläget består boenderådet bara av en socialt ansvarig person (Kristensson, personlig kommunikation 8 oktober 2012).

Legitimerad personal – Personer som arbetar utifrån hälso- och sjukvårdslagen såsom sjuksköterskor, distriktssköterskor, sjukgymnaster m.m.

Den enskilde/boende – Personen som söker särskilt boende.

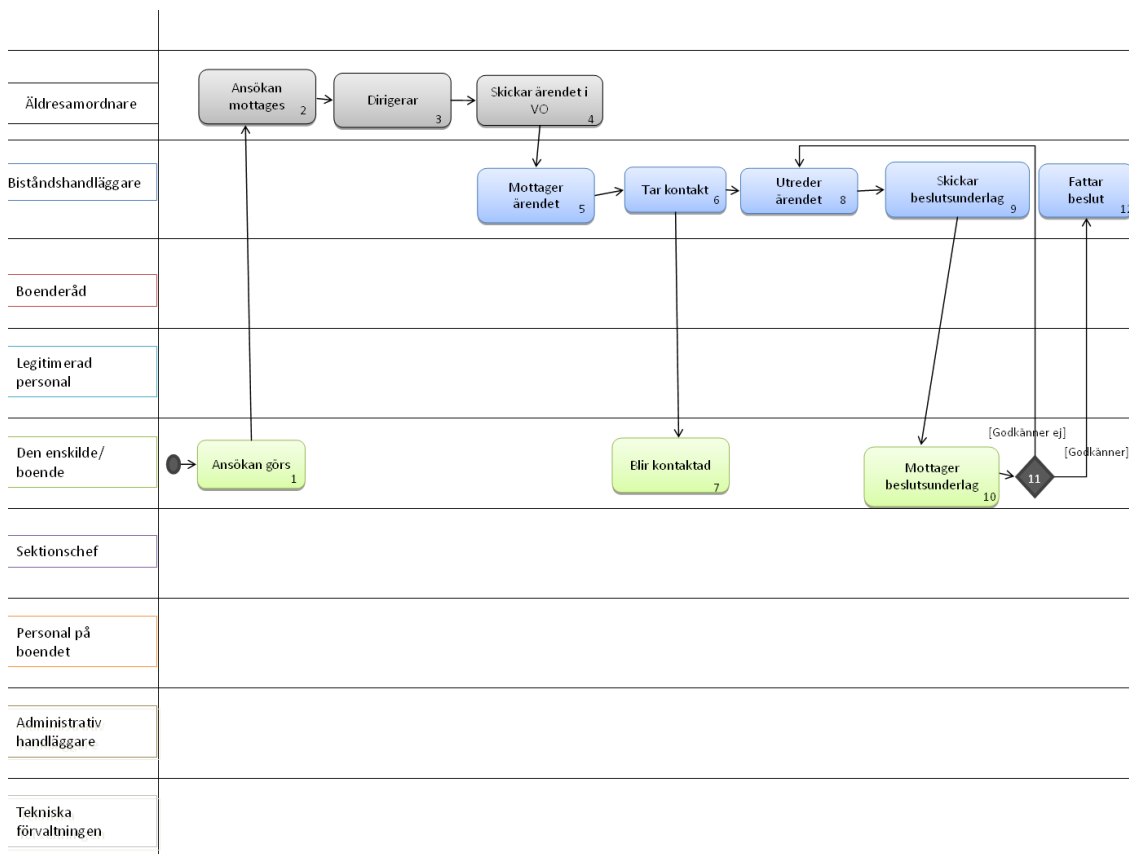
Sektionschef – Chef för det specifika boendet.

Personal på boendet – Personer som är anställda av Ljungby kommun för att utföra SoL och HSL insatser åt den enskilde, den så kallade dagliga vården och omsorgen.

Administrativ handläggare – Tjänsteman som har hand om de administrativa delarna i processen såsom avgiftsuträkning och arkivering av dokument.

Tekniska förvaltningen – Personal från tekniska förvaltningen sköter bland annat utformning av kontrakt i samverkan med socialförvaltningens ledning och utifrån nämndens beslut.

5.2.1.1 Särskilt boendeprocessen – steg för steg

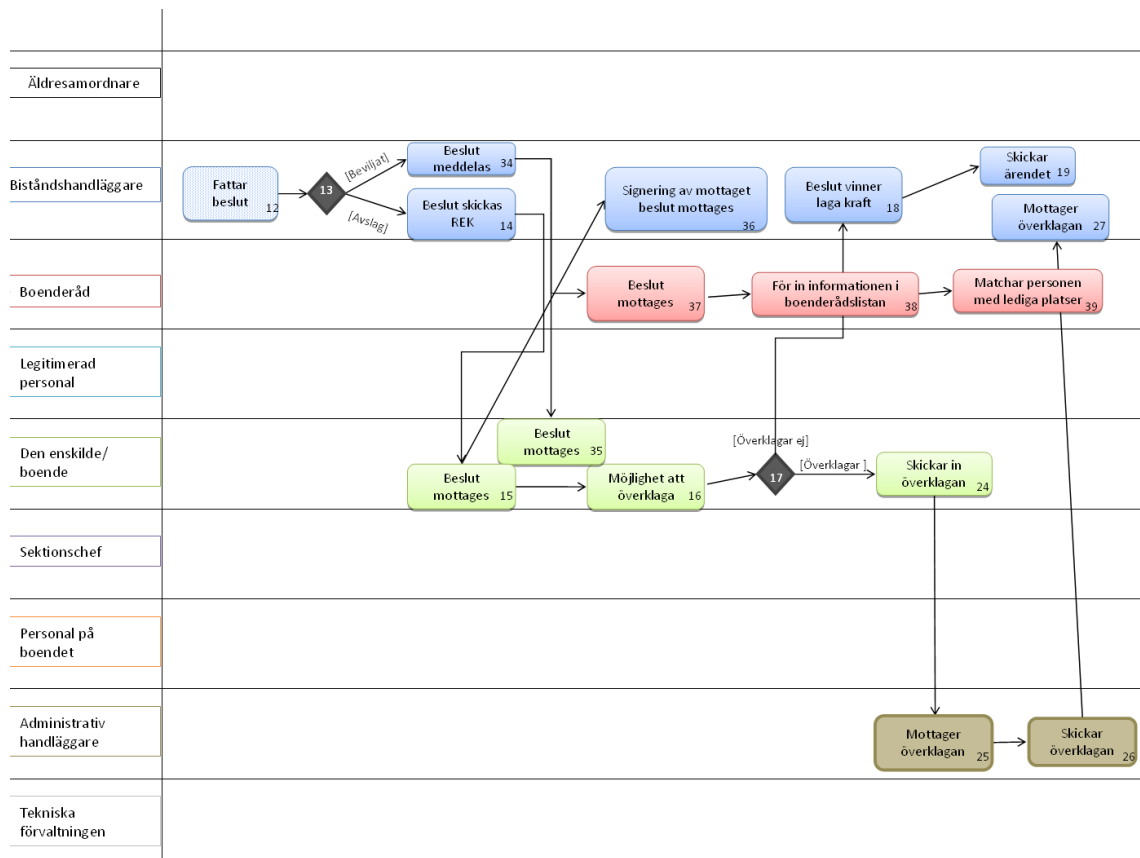


Figur 9

Processen börjar oftast med att den enskilde gör en ansökan genom att ringa till äldresamordnaren. Äldresamordnaren berättar då att en biståndshandläggare kommer att ringa upp den enskilde för att ta hand om ärendet. Den enskilde får även veta när biståndshandläggaren kommer att ringa upp. Äldresamordnaren dirigerar sen ärendet så att rätt biståndshandläggare får ärendet och skickar ärendet i VO till biståndshandläggaren (Salomonsson, personlig kommunikation 30 oktober 2012).

När biståndshandläggaren sedan mottager ärendet ringer biståndshandläggaren upp den enskilde på förutbestämd tid. Biståndshandläggaren får då veta lite mer utförligt vad det är personen vill ha hjälp med och berättar även vad som kommer att hända. Biståndshandläggaren påbörjar utredningen som är till för att se om personen uppfyller de krav för att få flytta in på ett särskilt boende. Biståndshandläggaren besöker i de flesta fall den enskilde i det egna hemmet för att få en klarare förståelse för behovet. När biståndshandläggaren har samlat in allt beslutsunderlag som behövs för att fatta ett beslut skickas detta beslutsunderlag till den enskilde. Om den enskilde anser att något fattas eller är felaktigt i beslutsunderlaget går biståndshandläggaren tillbaka till utredningsfasen och ser om något ska ändras. När den enskilde sedan godkänner beslutsunderlaget ska biståndshandläggaren fatta ett beslut om den enskilde ska få flytta in på ett särskilt boende eller inte (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

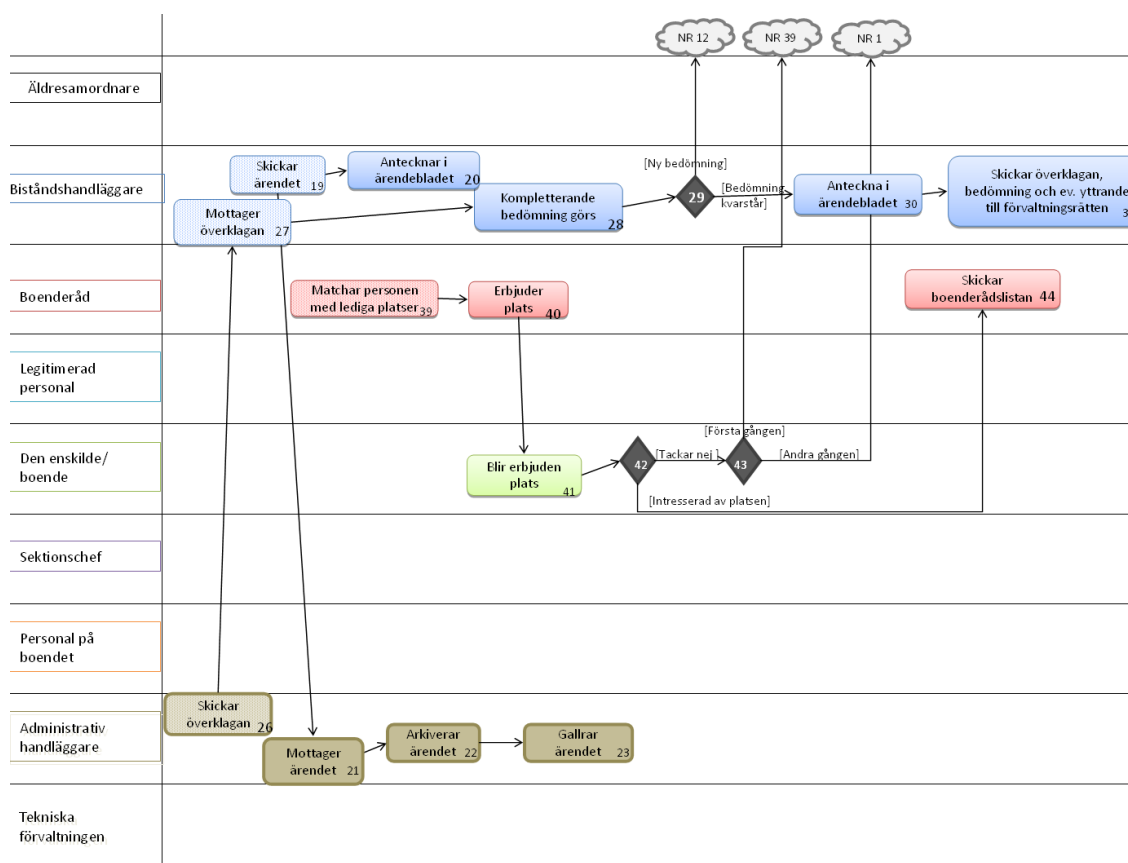
För att hjälpa biståndshandläggarna i sin bedömning för att se om den enskilde uppfyller kraven för att få flytta in på ett särskilt boende ställer de sig följande två frågor: ”Kan den enskilde själv tillgodose sina behov?” och ”Kan den enskilde få dem tillgodosedda på annat sätt?”. För att den enskilde ska bli beviljad särskilt boende krävs det att biståndshandläggaren har svarat nej på dessa frågor (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).



Figur 10

Efter att biståndshandläggaren har fattat ett beslut skiljer sig processen beroende på om ärendet har blivit beviljat eller fått avslag. Om personen har fått avslag och därför inte får flytta in på ett särskilt boende skickar biståndshandläggaren beslutet rekommenderat (REK). Detta för att kunna se när den enskilde hämtar ut beslutet i ett mottagningsbesked. Det är viktigt för biståndshandläggaren att veta vilket datum den enskilde har hämtat ut beslutet för från den dagen har den enskilde tre veckor på sig att eventuellt överklaga beslutet (Henningsson & Tunér, personlig kommunikation 5 oktober 2012).

Om den enskilde väljer att inte överklaga vinner beslutet laga kraft efter tre veckor. Då skickar biståndshandläggaren ärendet till en administrativ handläggare och antecknar detta i ärendet. När den administrativa handläggaren mottager ärendet arkiveras det och senare gallras även ärendet efter ett visst antal år (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).



Figur 11

Om den enskilde däremot väljer att överklaga är kommunen skyldig att hjälpa till med överklagan om den enskilde inte klarar av att göra det själv. Den enskilde skickar in överklagan till en administrativ handläggare som kollar att överklagan har kommit in i rätt tid och som sedan skickar vidare ärendet till biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren gör då en kompletterande bedömning och utreder om någonting i den förra utredningen var felaktigt eller missades. Om biståndshandläggaren kommer fram till en ny bedömning fattas ett nytt beslut (tillbaka till nr 12, figur 10). Om bedömningen däremot kvarstår antecknar biståndshandläggaren detta i ärendebladet och skickar sedan besvärslagan, prövade handlingar och överklagat beslut till förvaltningsrätten. (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

När biståndshandläggaren har skickat in uppgifterna till förvaltningsrätten antecknas detta i ärendebladet. När en dom sedan kommer från förvaltningsrätten är ett beslut fattat (tillbaka till nr 13, figur 12) och det är rättsens beslut som gäller (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

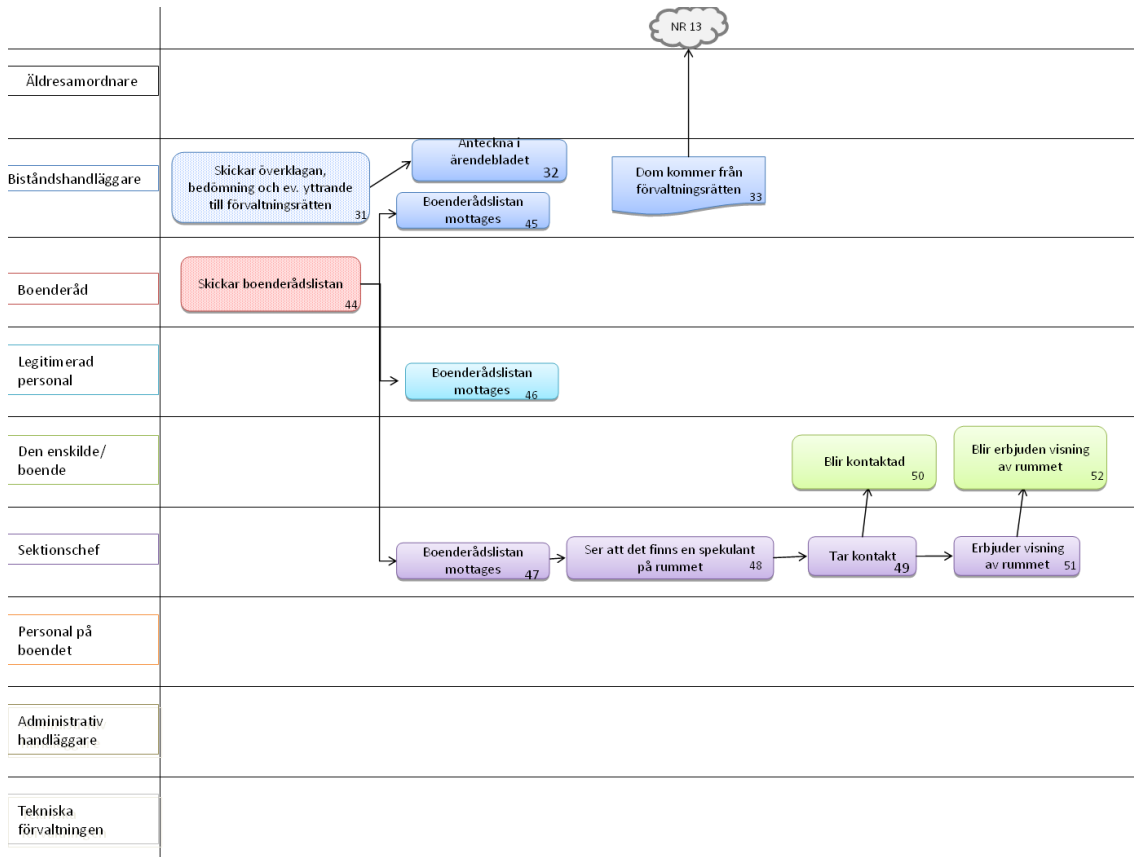
Ifall Ljungby kommun skulle anse att förvaltningsrätten har tagit ett felaktigt beslut så kan kommunen överklaga beslutet till kammarrätten (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Om ansökan beviljas (se figur 10) meddelar biståndshandläggaren den enskilde samt boenderådet detta. Boenderådet har en lista på vilka personer som står i kö för att flytta in på ett särskilt boende där den enskilde noteras. Boenderådet matchar sedan den enskilde med den lediga lägenheten som uppkommer. Boenderådet har tre månader på sig att verkställa beslutet (Kristensson, personlig kommunikation 8 oktober 2012).

Ifall det skulle ta längre tid än tre månader att verkställa beslutet är kommunen skyldiga att anmäla detta till socialstyrelsen och kommunfullmäktige. Om socialstyrelsen då bedömer att det har gått mer än skäligen tid för beslutet att verkställas ansöker de hos länsrätten om att få döma kommunen

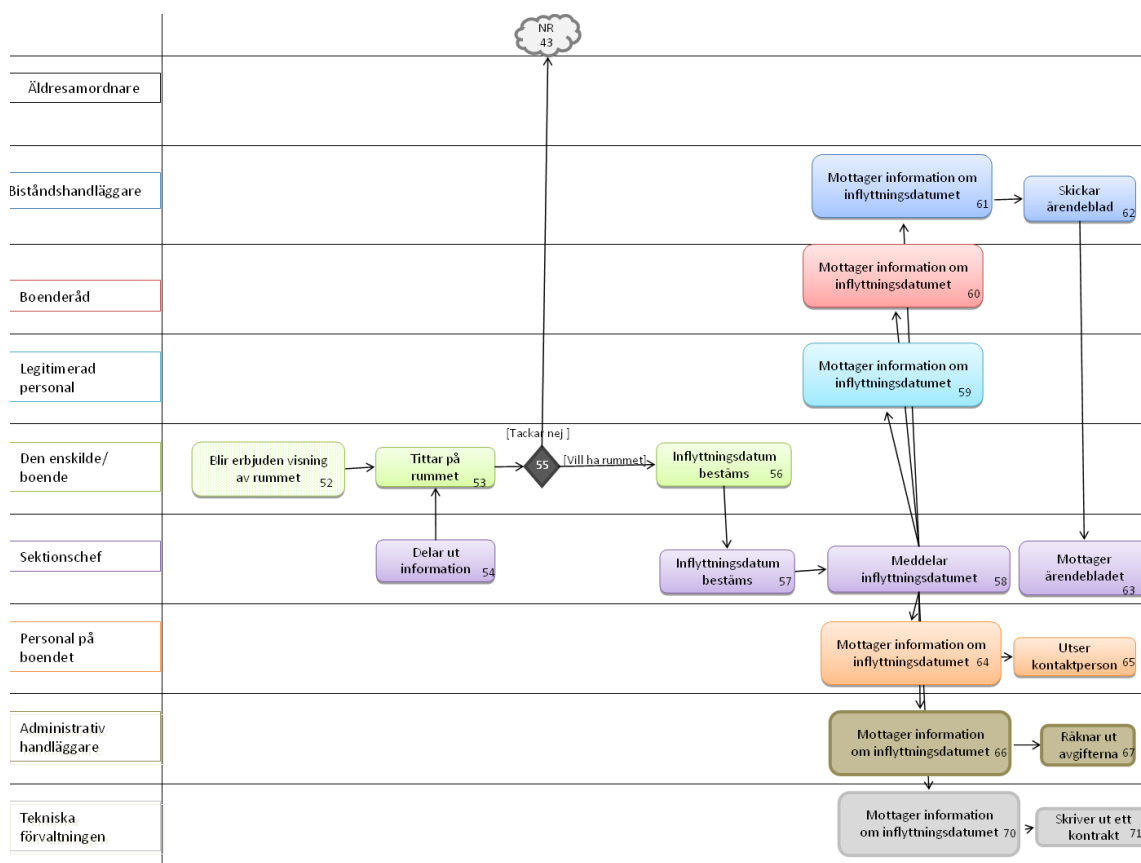
att betala en viss summa pengar i vite. Vitet motsvarar den summa pengar som kommunen skulle ha betalat om beslutet hade blivit verkställt i tid (Socialstyrelsen, 2012a).

När boenderådet har hittat en plats som verkar passa den enskildes behov erbjuder boenderådet platsen. Om den enskilde tackar nej till rummet en gång kan den enskilde begära att stå kvar på boenderådets lista och bli erbjuden en ny plats när det dyker upp en som passar. Men om den enskilde däremot tackar nej till en plats för andra gången räknas det som om personen inte behöver flytta in på ett boende längre och då får personen göra en helt ny ansökan som får gå igenom hela processen igen (Kristensson, personlig kommunikation 8 oktober 2012).



Figur 12

Om den enskilde är intresserad av lägenheten noteras detta på den listan med förändringar senast som boenderådet skickar till biståndshandläggare, legitimerad personal och sektionschefer. Dessa förändringar kan vara att en person har blivit erbjuden en plats på ett särskilt boende, att en person har fått en korttidsplats eller liknande. Denna lista skickas ut två gånger i veckan, på tisdagar och torsdagar. Sektionschefen ser då att det finns en möjlig hyresgäst till lägenheten och tar kontakt med den enskilde för att erbjuda en visning av lägenheten (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

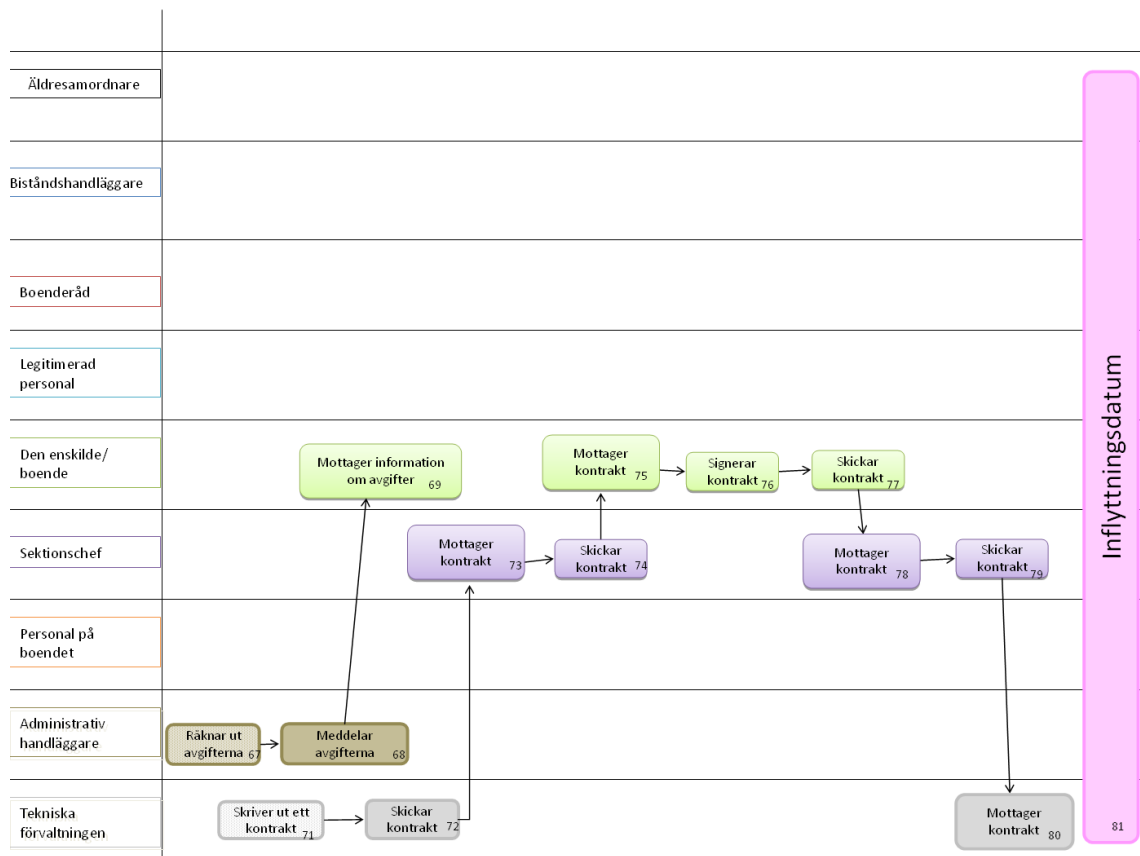


Figur 13

I samband med att den enskilde blir visad lägenheten delar sektionschefen ut olika broschyrer med information som kan vara bra att veta innan personen flyttar in på ett särskilt boende. Om den enskilde efter visning av lägenheten inte är intresserad av att flytta dit går processen tillbaka till nummer 43. Men om den enskilde vill ha lägenheten bestäms ett inflyttningsdatum som sektionschefen meddelar till berörda personer. När biståndshandläggaren mottager information om att personen ska flytta in på ett särskilt boende skickas ärendebladet till sektionschefen. Sektionschefen meddelar även personalen på boendet att en ny person ska flytta in och då utser de ett kontaktombud bland personalen till den enskilde (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

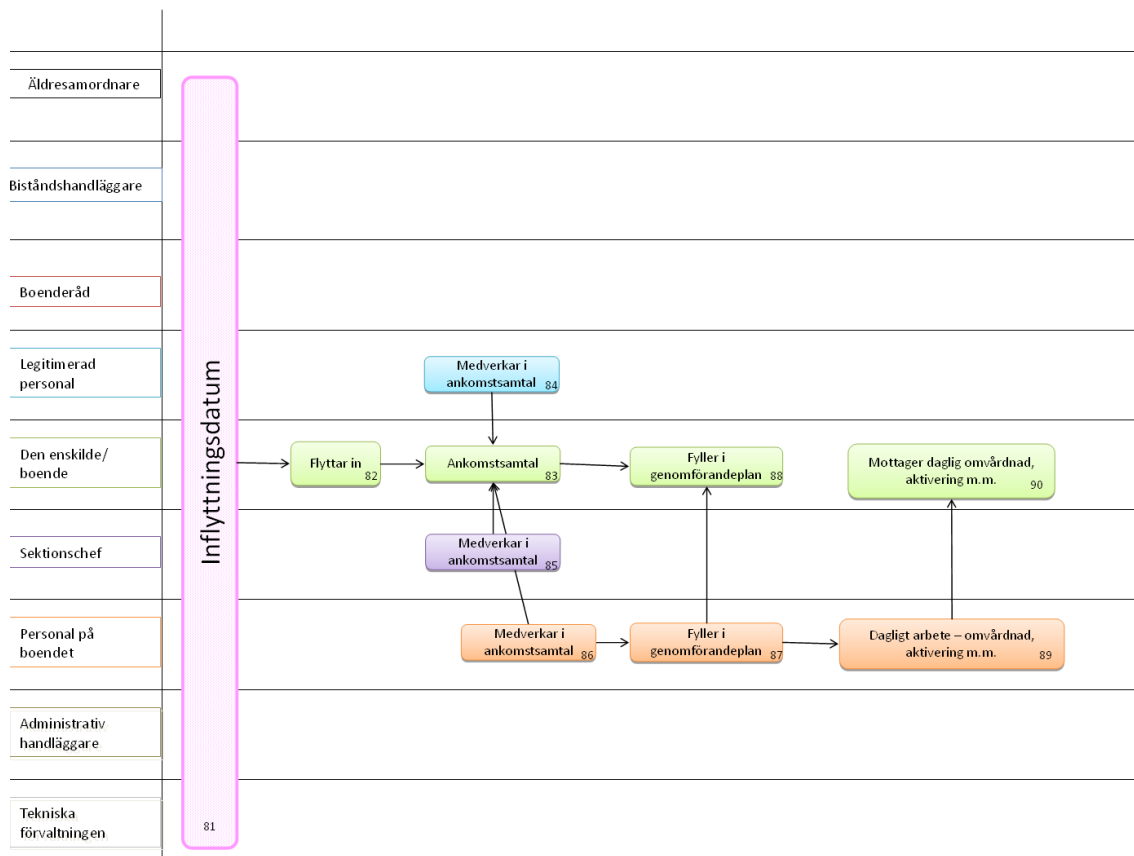
Ansvaret för den enskilde ligger gemensamt hos all personal på boendet men kontaktombudet har ett särskilt ansvar gentemot den enskilde. Syftet med kontaktombudet är ”att skapa en trygg vård och omsorg med lyhördhet och nära kontakt med omsorgstagaren och dennes närstående”. Kontaktombudets uppgifter är bland annat att fylla i och följa upp genomförandeplanen, vara extra uppmärksam på förändringar hos den enskilde, ta kontakt med närstående om behov uppstår samt se till att den enskildes intressen beaktas. (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Sektionschefen meddelar en administrativ handläggare om inflyttningsdatumet. Den administrativa handläggaren räknar ut vilka avgifter som den enskilde kommer att få betala och meddelar den enskilde om dessa (Strömvall, personlig kommunikation 30 oktober 2012).



Figur 14

Tekniska förvaltningen blir också kontaktade och skriver ut ett kontrakt som den boende ska skriva på. Detta kontrakt skickas till sektionschefen som sedan skickar det till den enskilde. När den enskilde mottager kontraktet ska det signeras och sedan skickas tillbaka till sektionschefen som i sin tur skickar kontraktet tillbaka till tekniska förvaltningen. Kontraktet behöver vara signerat och tillbaka till tekniska förvaltningen innan den enskilde flyttar in på boendet (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

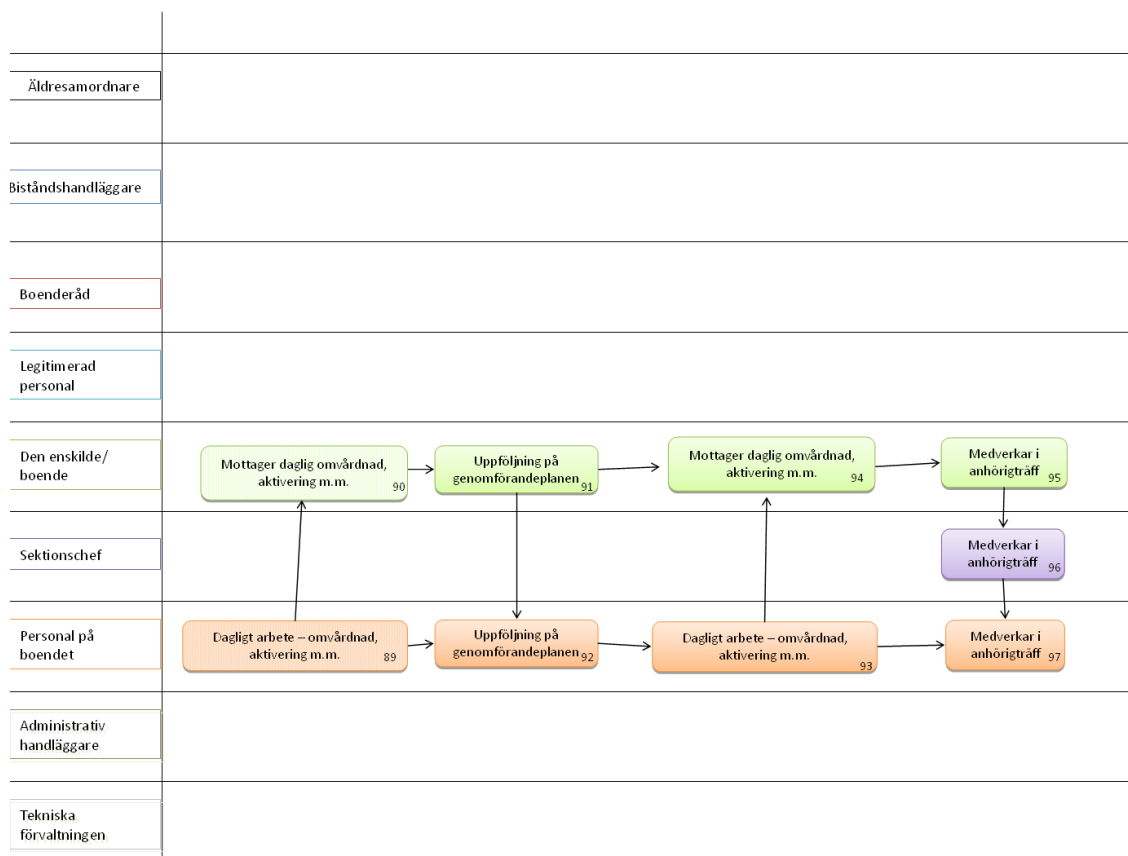


Figur 15

När inflyttningsdatumet sedan infaller flyttar den enskilde in på boendet. När den enskilde har flyttat in hälsas personen välkommen i ett ankomstsamtal Kontaktombudet och övrig personal presenterar sig, berättar lite om de rutiner som de brukar ha på boendet (t.ex. vilken tid det serveras mat) och försöker få den enskilde att känna sig välkommen. I detta samtal medverkar berörda personer såsom sektionschefen, kontaktombudet, övrig personal på boendet, ev. legitimerad personal och om den enskilde önskar även anhöriga (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

Senast efter 14 dagar efter inflyttningsdatumet, men helst så snart som möjligt, ska kontaktombudet tillsammans med den enskilde fylla i en genomförandeplan. I genomförandeplanen ska det stå om hur den enskilde vill att dagen ska se ut, om det finns några hjälpmedel, kontaktuppgifter till anhöriga m.m. (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Genomförandeplanen ligger till grund för det dagliga arbetet och för att den enskilde ska få det så bra som möjligt (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

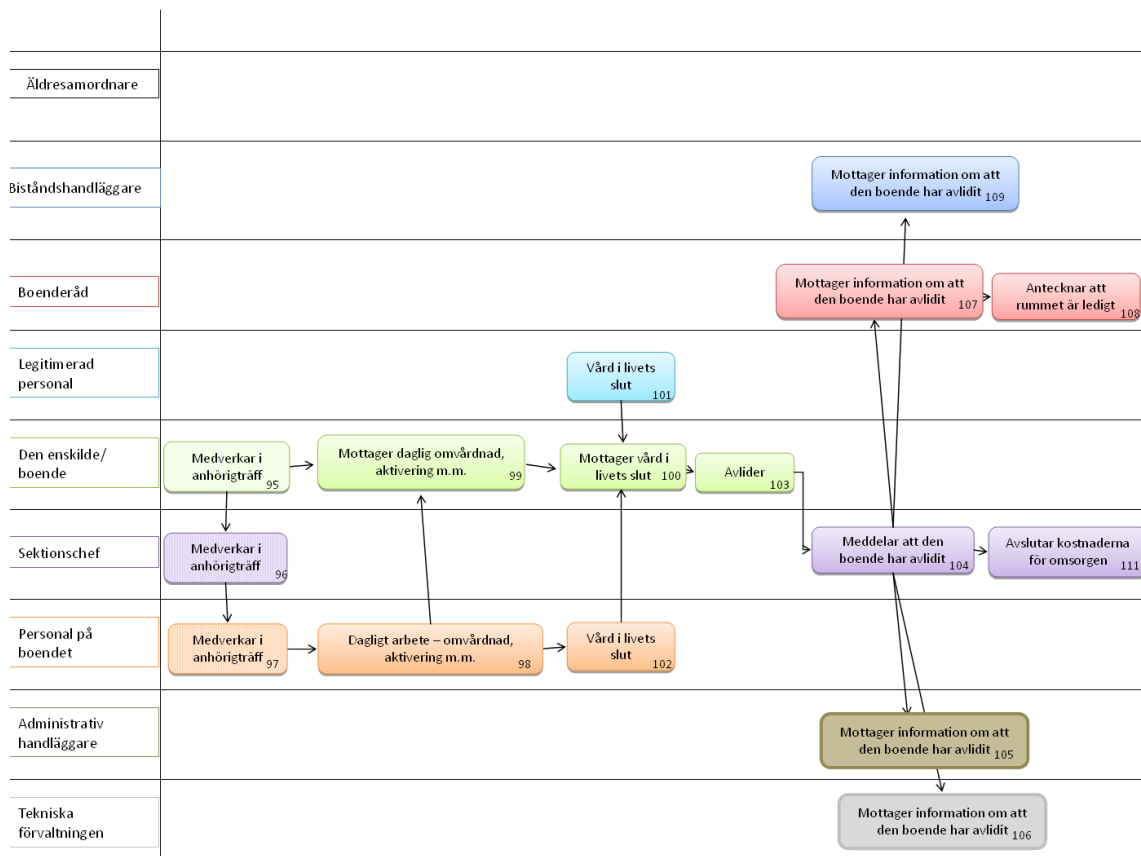


Figur 16

Det dagliga arbetet med omvårdnad och aktivering fortlöper under hela den enskildes vistelse på boendet. Genomförandeplan ska följas upp och uppdateras när något ändras eller minst var tredje månad och detta ska göras av kontaktombudet tillsammans med den enskilde (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

En gång om året är det även en anhörigträff på det särskilda boendet. Då kan den enskildes anhöriga komma och prata med sektionschefen, personalen på boendet eller med andra anhöriga. Vid denna träff medverkar sektionschefen, personalen på boendet och de boende och anhöriga som vill komma. Om de anhöriga har frågor gällande boendet eller den enskilde så behöver de självklart inte vänta tills nästa anhörigträff med att ställa dessa frågor utan de kan kontakta sektionschefen, kontaktombudet eller övrig personal på boendet när som med sina frågor (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

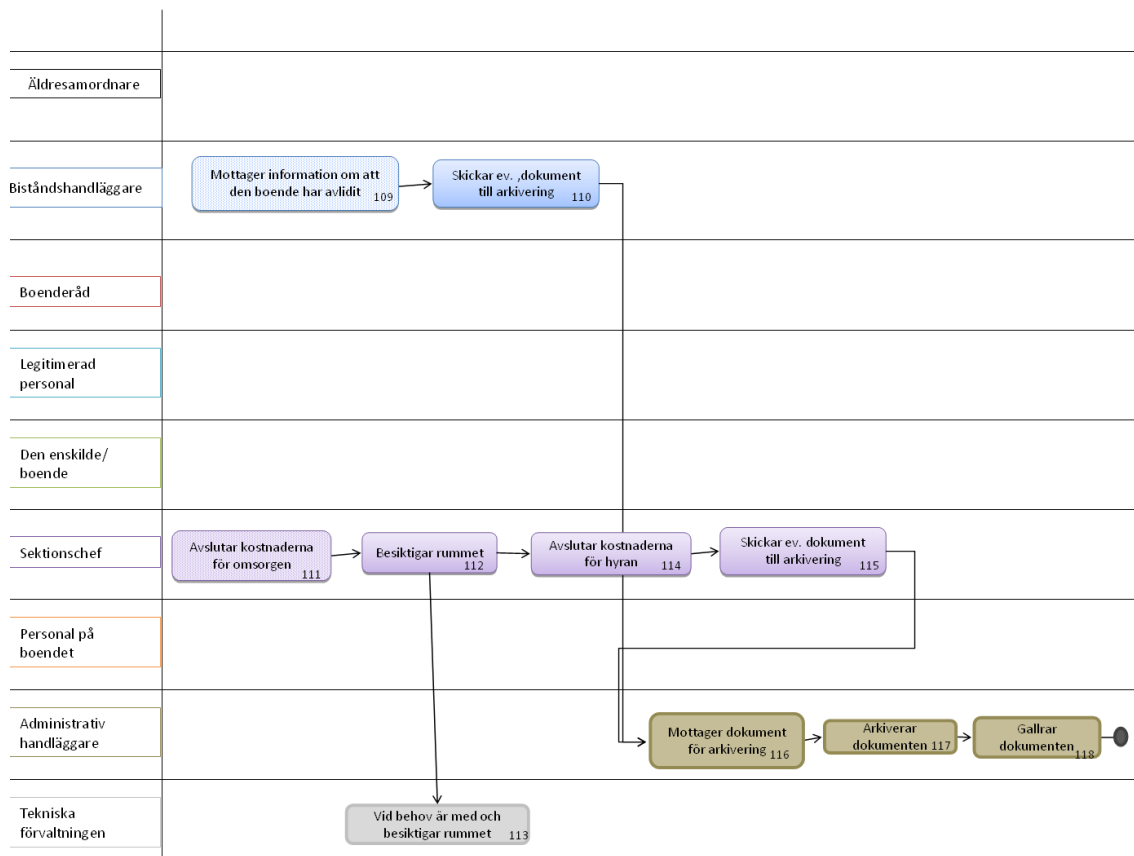
De flesta särskilda boenden i Ljungby kommun erbjuder sina boenden och andra äldre i kommunen olika aktiviteter på dagcentraler. Exempel på dessa aktiviteter kan vara tipsrunda, gymnastik eller filmvisning. Den enskilde kan även komma till dagcentralen bara för att träffa andra eller ta en fika. Dagcentraler finn både i Ljungby tätort, Lagan, Lidhult och Ryssby (Ljungby, 2012p).



Figur 17

Den dagliga omvårdnaden och aktiveringen fortlöper tills att personen avlider eller vid vissa fall flyttar men omvårdnaden kan se lite annorlunda i livets slut. När personalen på boendet eller någon legitimerad personal konstaterar att personen är i livets slut så sätter de in särskilda resurser för att den enskilde ska få all den hjälp som behövs för att få ett så bra slut som möjligt (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

När den enskilde avlider meddelas först de anhöriga och sedan meddelar sektionschefen detta till berörda personer. När boenderådet får denna information noteras det att rummet är ledigt (Kristensson, personlig kommunikation 8 oktober 2012).



Figur 18

När biståndshandläggaren får information om att den enskilde har avlidit skickas eventuella dokument till en administrativ handläggare för arkivering (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Efter att ha meddelat berörda personer om att den enskilde har avlidit avslutar sektionschefen beslutet i VO, vilket resulterar i att kostnaderna för omsorgen avslutas. När lägenheten är tömd besiktigar sektionschefen rummet. Om det till exempel behövs tapetseras om eller renoveras besiktigar även tekniska förvaltningen rummet. Sedan avslutar sektionschefen beslutet om hyran i VO och skickar eventuella dokument till administrativ handläggare för arkivering (Roos, personlig kommunikation 17 september 2012).

När den administrativa handläggaren har mottagit alla dokument arkiveras dessa. Efter en viss tid så gallras även dokumenten (Salomonsson, personlig kommunikation 30 oktober 2012).

5.3 Korttids- och växelplatser

Korttids- eller växelplats innebär att en person bor tillfälligt på ett särskilt boende. Vistelsen är tidsbegränsad och för att få en plats krävs det ett beslut från en biståndshandläggare. Det finns olika anledningar till att en person kan behöva en korttids- eller växelplats, exempelvis träning och rehabilitering efter sjukdom, avlastning för anhöriga eller vård i livets slutskede (Ljungby kommun, 2012q).

En person som har blivit beviljat en korttids- eller växelplats har i de flesta fall hemtjänst under tiden personen är hemma. Skillnaden mellan en korttidsplats och en växelplats är att en växelplats är ett återkommande boende på ett särskilt boende medan på en korttidsplats inte är återkommande. Om en person t.ex. har varit inlagd på sjukhus och personens hjälpbehov inte går att hantera i det egna hemmet kan personen få en korttidsplats. Om det däremot är en person som behöver en plats återkommande på grund av avlastning för anhöriga eller miljöombyte för den enskilde kan personen få en växelplats. Då får den enskilde till exempel vara på boendet varannan vecka och varannan vecka hemma. Beslutet om växelplatser ska omprövas var sjätte månad (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Korttids- och växelplatsprocessen är som en blandning mellan hemtjänstprocessen och särskilt boendeprocessen eftersom en person som har en korttids- eller växelplats ofta har hemtjänst när de är hemma. Det krävs ett biståndsbeslut för att bli beviljad en korttids- eller växelplats och det är boenderådet som fördelar platserna. Oftast har en person hemtjänst under tiden personen är hemma och därför blir denna process som en blandning mellan de två andra (Rutgersmark, personlig kommunikation 6 september 2012).

I Ljungby kommun finns det korttids- och växelplatser i Ljungby tätort, Lidhult samt i Lagan (Ljungby, 2012q).

5.4 Socialstyrelsens anvisningar

Socialstyrelsen är en statlig myndighet som arbetar utefter de arbetsuppgifter som de får av Socialdepartementet. Socialstyrelsens uppgifter är bland annat att se till att kommunerna i Sverige ger säker och rättvis vård, omsorg och socialtjänster. Socialstyrelsen arbetar mycket med statistik, undersökningar och forskning (Anhörighjälpen, 2012a).

Socialstyrelsen har publicerat med ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som trädde i kraft den 1 januari 2012. Ett ledningssystem är till för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet samt planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. De föreskrifter som står i ledningssystemet gäller för hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamheter som arbetar enligt LSS (Socialstyrelsen, 2012b).

Dessa föreskrifter är bindande regler som verksamheter inom dessa områden måste följa. I ledningssystemet står det också allmänna råd som är rekommendationer om hur en verksamhet kan eller bör tillämpa en författning (Socialstyrelsen, 2012c).

Detta betyder att Socialförvaltningen måste följa de föreskrifter och helst även de allmänna råden som Socialstyrelsen har skrivit i ledningssystemet (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Nedan följer en återbeskrivning av de föreskrifter och allmänna råd i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete som rör äldreomsorgen. Dokumentet berör även andra verksamheter men eftersom denna rapport handlar om äldreomsorgen så är det bara de föreskrifter och allmänna råd som berör just äldreomsorgen som kommer att tas upp här nedan. All fakta är hämtad ifrån Socialstyrelsen, 2012c och Socialstyrelsen, 2012d.

I dokumentet som Socialstyrelsen har gett ut står det att alla som bedriver verksamhet inom socialtjänst, vilket innefattar äldreomsorgen, ska ha ett ledningssystem. Ledningssystemet är ett verktyg för att uppnå kvalitet och ska vara ett stöd för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska innehålla de processer och rutiner som verksamheten har för att säkra verksamhetens kvalitet. Process är en serie aktiviteter som strävar mot ett bestämt mål eller resultat medan en rutin är till för att beskriva tillvägagångssättet för hur aktiviteterna ska utföras samt vem som har ansvar för att aktiviteterna utförs.

Verksamheten kan få hjälp att veta vilka processer och rutiner som ska tas fram genom att göra riskanalyser, egenkontroller och utreda rapporter, klagomål samt andra synpunkter på verksamhetens kvalitet. Verksamheten ska ha rutiner om skyldighet att rapportera och utreda missförhållande såsom Lex Sarah eller möjlighet att lämna synpunkter och klagomål på verksamheten för bland annat personal, vård- eller omsorgstagare samt anhöriga. Verksamheten ska även ha processer och rutiner för samverkan både inom olika avdelningar internt och med andra verksamheter externt.

Det är viktigt att de processer och rutiner som verksamheten tar fram är användbara och förståliga för personerna som ska använda dem. Anledningen till att personalen ska arbeta utefter processer och rutiner är för att de ska arbeta systematiskt på ett likartat sätt. Det underlättar ett systematiskt förbättringsarbete eftersom arbetet kan följas upp, utvärderas och eventuellt förändras och verksamheten förbättras kontinuerligt och är en lärande organisation.

En annan sak som Socialstyrelsen tar upp i dokumentet är dokumentationsskyldighet. Verksamheter som bedriver socialtjänst är skyldiga att dokumentera arbetet med att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Verksamheten ska årligen upprätta en patientsäkerhetsberättelse som ska innehålla bland annat hur ansvaret har varit fördelat, hur patientsäkerheten har följts upp och utvärderats genom egenkontroll samt hur risker för vårdskador har hanterats.

Verksamheter bör årligen upprätta en kvalitetsberättelse som bör innehålla hur arbetet med att utveckla och säkra kvalitén har bedrivits, vilka åtgärder som har tagits till samt vilket resultat som har uppnåtts.

5.4.1 Ledningssystem - Socialförvaltningen, Ljungby kommun

I dagsläget har Socialförvaltningen, Ljungby kommun inget ledningssystem som uppfyller kraven från socialstyrelsen. De har sina rutiner och övriga dokument i olika så kallade handböcker (se figur 19). Men de håller på att arbeta fram ett nytt ledningssystem utifrån Socialstyrelsens anvisningar. Det nya ledningssystemet är inte helt färdigt än men se figur 20 för en uppfattning om hur det kommer att bli (Sigfridsson, personlig kommunikation 18 oktober 2012).

Exempel figur 20: Nummer 8. ”Myndighetsutövning” är en process, nummer 8.3 ”Hantera överklagan” är en aktivitet och under den aktiviteten kommer det att finnas de rutiner som rör hantering av överklagningar.

Handbok för äldreomsorg

0. Innehållsförteckning
[00.01 Innehållsförteckning](#) (5 KB)
[00.02-03 Innehållsförteckning - detaljerad](#) (13 KB)

1. Syfte och omfattning
[01.01-08 Syfte och omfattning](#) (58 KB)

2. Behovsbedömning
[02.01-05 Behovsbedömning](#) (58 KB)

3. Metoder för diagnostik, vård och omhändertagande
[03.01-03 Metoder för diagnostik, vård och omhändertagande](#) (33 KB)

4. Extern och intern samverkan
[04.01-07 Extern och intern samverkan](#) (61 KB)
[04.08 Kontaktombud inom hemtjänsten](#) (38 KB)
[04.09 Kontaktombud inom särskilt boende](#) (24 KB)

5. Förhållningssätt och metoder
[05.01-08 Förhållningssätt och metoder](#) (47 KB)
[05.09 Genomförandeplan](#) (19 KB)
[05.10 \(1-5\) Manual för genomförandeplan](#) (107 KB)
[05.11-14 Förhållningssätt och metoder](#) (26 KB)
[05.15 \(1-5\) Rutiner Vård i nära relationer](#) (201 KB) (Samma för Omsorg och VBR)
[05.16 Handlingsplan för särskilda händelser i ÅO - natt](#) (30 KB)
[05.17 Rutin vid matdistribution](#) (22 KB)

6. Kompetens
[06.01-02 Kompetens](#) (24 KB)

7. Upphandling, inköp, tekniska system och produkter
[07.01-03 Upphandling, inköp, tekniska system och produkter](#) (32 KB)

8. Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering
[08.01-02 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering](#) (18 KB)

9. Egenkontroll, uppföljning och erfarenhetsåterföring
[09.01-03 Egenkontroll, uppföljning och erfarenhetsåterföring](#) (34 KB)

10. Dokumentation och spårbarhet

Figur 19

Ledningssystem-test

1. Organisation och ansvarsfördelning

2. Mål, uppdrag och planer

3. Samverkan och avgränsningar

4. Personal och kompetensförsörjning

5. Tillgänglighet, information och kommunikation

6. Offentlighet, sekretess och informationssäkerhet

7. Dokumentation (individärenden)

8. Myndighetsutövning

- 8.1 Hantera kontakt och förhandsbedömning
- 8.2 Utredda, analysera, bedöma och besluta
- 8.3 Hantera överklagan
- 8.4 Hantera verkställighet, beställning och överlämnande
- 8.5 Följa upp och ompröva
- 8.6 Avsluta

9. Verkställighet/genomförande

Figur 20

6 Analys

Eftersom uppdraget för den här praktikterminen som den här rapporten återspeglar bland annat var att jämföra äldreomsorgsprocessen med de anvisningar som Socialstyrelsen har gett ut så kommer här nedan en kort jämförelse. Detta kapitel kommer även att innehålla en analys av om Socialförvaltningen, Ljungby kommun är en funktions- eller processororienterad verksamhet.

6.1 Jämförelse med Socialstyrelsens anvisningar

I dagsläget följer Socialförvaltningen, Ljungby kommun inte bestämmelserna från Socialstyrelsen, men de håller på att arbeta fram ett nytt ledningssystem. Det som gör att Socialförvaltningen, Ljungby kommun i dagsläget inte uppfyller kraven från Socialstyrelsen är att Socialförvaltningen inte har sina processer, aktiviteter och processer klart beskrivna. Den största skillnaden mellan det nuvarande upplägget med handböcker och det framtida ledningssystemet är var rutiner och övriga dokument kommer att finnas. De flesta nödvändiga rutiner finns och håller för tillfället på att revideras. Om det skulle fattas några rutiner så kommer de att tas fram. Det är till viss del det denna rapport hjälper till med eftersom rutiner och övriga dokument är kopplade, i bilagorna, till processerna som har kartlagts. Av det jag kan se i dagsläget så tror jag att Socialförvaltningen, Ljungby kommun kommer att uppfylla kraven från Socialstyrelsen med det nya ledningssystemet. Ljungby kommun arbetar redan idag med synpunkter och klagomål, anmälningsskyldighet samt dokumentation

Socialstyrelsen sa inte bara att det skulle finnas ett ledningssystem utan även att detta ledningssystem skulle användas för ett systematiskt kvalitetsarbete och ett systematiskt förbättringsarbete genom att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Eftersom det nya ledningssystemet inte är implementerat ännu så går det inte att se om Socialförvaltningen, Ljungby kommun uppfyller detta kravet.

6.2 Funktions- eller processororienterad organisation/verksamhet?

När intervjuerna gjordes kom det fram att flera personer inte visste vad de andra yrkesgrupperna gjorde i processen. De visste alltså inte vad som hände med ärendet innan de fick det och efter att de hade lämnat ifrån sig det. Detta visar på att Socialförvaltningen, Ljungby kommun är en funktionsorienterad verksamhet. Vissa personer visste vad de andra yrkesgrupperna gjorde så i dessa fall visades det på ett processororienterat synsätt, men överlag hade de anställda ett funktionsorienterat synsätt. Den enskilde har ett processororienterat synsätt eftersom den personen följer hela processen oavsett vilken person som gör vilken del. Det är därför att föredra att Socialförvaltningen, Ljungby kommun också har ett processororienterat synsätt så att de anställda ser på processen på samma sätt som den enskilde. Den enskilde känner sig tryggare om personen som hjälper den enskilde för tillfället kan förklara vad som kommer att hända senare i processen även om det är en annan arbetsgrupp som kommer att ha hand om ärendet då. Om de olika yrkesgrupperna vet vad de andra yrkesgrupperna gör är det även lättare för dem att sammarbeta. Det blir inte en ”vi och dem” känsla utan alla vet att de strävar mot samma sak – att den enskilde ska få en så bra vård och omsorg som möjligt.

7 Reflektion

Uppdraget för denna praktiktermin var:

”Ta fram en beskrivning av äldreomsorgsprocessen från ansökan till ett ärende avslutas, arkiveras och eventuellt gallras bort. Till processen bör kunna fogas planer, riktlinjer eller rutiner, varav många finns framtagna och andra kanske saknas. Jämför även denna process med Socialstyrelsens anvisningar.”

Jag anser att jag har klarat av uppdraget. Äldreomsorgsprocessen är kartlagt och beskriven, dokument såsom rutiner är kopplade till processen (se bilaga 1 & 2) och jag har jämfört Socialförvaltningen, Ljungby kommuns ledningssystem med de anvisningar som Socialstyrelsen har gett ut.

Eftersom Socialförvaltningen, Ljungby kommun för tillfället håller på att ta fram ett nytt ledningssystem så var det lite svårt att göra en jämförelse med Socialstyrelsens anvisningar. Den nuvarande motsvarigheten till ett ledningssystem uppfyllde inte alla de kraven som Socialstyrelsen hade och eftersom det nya ledningssystemet inte är färdigt ännu så går det inte att se om det kommer att uppfylla kriterierna. Men av det jag kan se av det nya ledningssystemet tror jag att det kommer att uppfylla Socialstyrelsens krav.

Det är inte bara förändringar kring ledningssystemet som håller på att ske på Socialförvaltningen, Ljungby kommun, det håller även på att ske en omorganisering av hela verksamheten. Omorganiseringen är ännu inte helt färdig, men eftersom det håller på att ske en omorganisering är det viktigt att verksamhetens olika processer är beskrivna. Om processerna är tydligt beskrivna är det lättare för ledningen att se var det eventuellt kan uppstå problem eller vilka delar som inte fungerar optimalt och de kan då göra något åt detta.

Något som har kommit fram under intervjuerna är att Socialförvaltningen, Ljungby kommun har ett funktionsorienterat synsätt då flera av de anställda inte visste vad andra yrkesgrupper gjorde i processen. Eftersom Socialförvaltningen, Ljungby kommun för tillfället håller på med en omorganisering så anser jag att det vore bra om de samtidigt försökte få organisationen att ha ett processororienterat synsätt. Detta kan göras genom att göra de anställda uppmärksamma på vad som sker i processen och vem som gör vad och varför. Detta för att få en större förståelse och ett bättre samarbete mellan olika yrkesgrupper.

Anledningen till att jag valde att inte använda så många olika symboler när jag gjorde aktivitetsdiagrammen över processerna var att jag ville att processen skulle vara lättförståelig för alla som eventuellt kunde ha nytta av den. Istället för att ha symboler som beskrev att ett dokument skickades valde jag att skriva det istället. Jag tror att detta gör kartläggningen mer lättförståelig vilket leder till att fler personer har större nytta av den.

Under intervjuerna som har gjorts har respondenterna kommit med olika förbättringsförslag till processen. Förbättringsförslagen har främst berört; sökfunktionen på intranätet, att det är jobbigt att VO och Cambio Cosmic inte kan interagera med varandra samt att det finns flera dokument som liknar varandra (gällande hemtjänstprocessen). När jag pratade med Ewa Sigfridsson om detta berättade hon sökfunktionen förhoppningsvis kommer att förändras när det nya ledningssystemet implementeras eftersom det då blir bättre struktur på dokumenten på Ljungby kommuns intranät. Angående att VO och Cambio Cosmic inte kan interagera med varandra så har Socialförvaltningen, Ljungby kommun börjat kolla upp om det är möjligt att byta system eller få de nyvarande att interagera med varandra. Ewa menar att anledningen till att det finns flera dokument som ska fyllas i när det gäller hemtjänst är för att det är lagstiftat och ingenting de kan göra något åt, men att det finns mallar för hur dessa dokument ska fyllas i för att förenkla för de anställda. Eftersom Socialförvaltningen, Ljungby kommun redan var medvetna om dessa förbättringsförslag och arbetade med att förbättra dem valde jag att inte ha med dem i själva rapporten utan endast nämna dem här i reflektionen.

Jag tycker att arbetet under praktiken har gått bra. Det var lite svårt att komma in i projektet från början eftersom jag skulle göra denna kartläggning själv och inte riktigt visste vilka jag behövde prata med. Men det hjälpte min handledare Ewa Sigfridsson mig med och min lärarhandledare Marielle Berg hjälpte mig med hur jag skulle avgränsa och lägga upp arbetet. Förutom kartläggningen av äldreomsorgsprocessen har jag även utfört några mindre uppdrag åt Socialförvaltningen, Ljungby kommun. Jag har bland annat sammanställt resultatet av en NKI-undersökning, gjort om rutiner efter nya mallar och sammanställt en jämställdhetsombudslista. Eftersom Ewa Sigfridsson skulle ha semester de sista veckorna på min praktik så tog Johan Rutgersmark över rollen som handledare dessa veckor. Han hjälpte mig med det sista på rapporten och kontrollerade att jag inte hade missat något i kartläggningen. Jag vill här avslutningsvis rikta ett särskilt tack till mina handledare; Ewa, Marielle och Johan.

8 Fortsatt forskning

Förslag på fortsatt forskning inom detta område skulle kunna vara att se hur äldreomsorgsprocessen ser ut i andra kommuner och jämföra med Ljungby kommuns process.

Eftersom den här kartläggningen ser på processen ur ett SoL perspektiv så hade det varit intressant att se hur processen ser ut ur ett HSL perspektiv. Alltså hur den legitimerade personalen följer den enskilde.

En annan sak som hade varit intressant att titta närmare på är hur processen fungerar ur ett mer övergripande perspektiv med chefer och politiker i Ljungby som fattar beslut..

Det hade även varit intressant att göra en analys av det nya ledningssystemet när det är färdigt och implementerat för att se om Socialförvaltningen, Ljungby kommun följer de föreskrifter och eventuellt de allmänna råd som Socialstyrelsen har tagit fram samt se vilka skillnader som har gjorts när det gäller omorganiseringen.

Källförteckning

Böcker

Jacobsen, D. I. (2002) *Vad, hur och varför?*. Lund: Studentlitteratur.

Internet

Anhörighjälpen, www.anhorighjalpen.se

- a) Hämtad 13/12-2012:
<http://anhorighjalpen.se/fakta/organisationer-och-foreningar/socialstyrelsen>

IT arkitekterna, www.it-arkitekterna.se

- a) Hämtad 25/10-2012:
http://www.biztro-software.se/Admin/Delade%20resurser/PDF-dokument/Artikel_nr15_nylogga2.pdf

Kungliga Tekniska högskolan, www.nada.kth.se

- a) Hämtad 25/10-2012:
<http://www.nada.kth.se/kurser/kth/2D1359/99-00/contents/f11.pdf>

Ljungby kommun, www.ljungby.se

- a) Hämtad 3/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/jobb/>
- b) Hämtad 3/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Vanliga-fragor/>
- c) Hämtad 3/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/>
- d) Hämtad 13/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Barn-och-utbildning/>
- e) Hämtad 12/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Ekonomi-och-statistik>
- f) Hämtad 13/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Kommunledningsforvaltningen/>
- g) Hämtad 13/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Kultur-och-fritid>
- h) Hämtad 13/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Miljo--och-byggforvaltningen/>
- i) Hämtad 13/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Tekniska-forvaltningen/>
- j) Hämtad 12/9-2012:
<http://www.ljungby.se/Kommunfakta/Forvaltningar-och-organisation/Socialforvaltningen/>
- k) Hämtad 24/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Hemtjanst/>
- l) Hämtad 24/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Hemtjanst/Vad-som-kan-inga-i-hemtjansten/>
- m) Hämtad 24/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Hemtjanst/For-omsorgstagare/>

- n) Hämtad 24/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Hemtjanst/Ansokan-om-hemtjanst/>
- o) Hämtad 9/11-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/>
- p) Hämtad 3/12-2012
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Aktiviteter-och-fritid/Dagcentraler/>
- q) Hämtad 24/10-2012:
<http://www.ljungby.se/Omsorg-och-stod/Aldreomsorg/Boende/Korttids--och-vaxelplats/>

Ljungby kommuns intranät, www.intranet.ljungby.se (OBS! Inloggning krävs)

- a) Hämtad 4/12-2012:
<https://intranet.ljungby.se/sv/Socialforvaltningen/Riktlinjer-och-rutiner/IT/Forvaltningens-program/VO/>
- b) Hämtad 4/12-2012:
<https://intranet.ljungby.se/sv/Socialforvaltningen/Riktlinjer-och-rutiner/IT/Forvaltningens-program/TES/>
- c) Hämtad 4/12-2012:
<https://intranet.ljungby.se/sv/Socialforvaltningen/Riktlinjer-och-rutiner/IT/Forvaltningens-program/Cambio-Cosmic/>

Mellifica konsult, www.mellifica.se/konsult

- d) Hämtad 25/10-2012:
http://mellifica.se/download/UML_2_0_ver4.pdf

Process, www.process.nu

- a) Hämtad 12/12-2012:
<http://www.process.nu/default.aspx?ID=11>

Sjukvårdsupplysningen, www.1177.se

- a) Hämtad 1/10-2012:
<http://www.1177.se/Kronoberg/Regler-och-rattigheter/Aldreomsorg/>

Socialstyrelsen, www.socialstyrelsen.se

- a) Hämtad 8/11-2012
<http://www.socialstyrelsen.se/ejverkstalldabeslut>
- b) Hämtad 13/12-2012
<http://www.socialstyrelsen.se/ledningssystem>
- c) Hämtad 13/12-2012
<http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2011-9/sidor/2011-9grundforfattning.aspx>
- d) Hämtad 13/12-2012
<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18777/2012-6-53.pdf>

Statistiska centralbyrån, www.scb.se

- a) Hämtad 12/9-2012:
http://www.scb.se/Pages/TableAndChart_244145.aspx

Bilaga 1 – När används olika dokument i hemtjänstprocessen?

1 Ansökan görs

- a) Blanketter → ÄO → Ansökan om SoL
- b) Broschyrer → ÄO → Hemtjänst i Ljungby kommun – information
- c) Broschyrer → ÄO → Hemtjänst med socialt innehåll
- d) Broschyrer → ÄO → Hemtjänst på bosniska
- e) Broschyrer → ÄO → Hemtjänst
- f) Broschyrer – ÄO → Vad händer efter min sjukhusvistelse

4-5 Förenklad handläggning

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen
- b) Broschyrer → ÄO → Rättigheter med enklare handläggning.pdf
- c) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Ansök om hemtjänst → Blankett Ansökan förenklad handläggning

9-11 & 17 Biståndshandläggaren utreder och fattar beslut

- a) Handbok för äldreomsorg → 02.01-05 Behovsbedömning
- b) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen

12-16 Vårdplanering

- a) Handbok för äldreomsorg → 04.01-07 Extern och intern samverkan
- b) Handbok för socialförvaltningen → 7.20 Hemplaneringsteam – Vägledning
- c) Blanketter → ÄO → Utskrivningsklar – Samordnad Vårdplanering

28-37 Den enskilde överklagar

- a) Handbok för äldreomsorg → 02.01-05 Behovsbedömning
- b) Handbok för socialförvaltningen → 7.3 Överklagat beslut, handlägningsrutin
- c) Handbok för socialförvaltningen → 7.4.(1) Hur man överklagar – Förvaltningsbesvär (Besvärshänvisning)
- d) Handbok för socialförvaltningen → 7.4.(2) Hur man överklagar (Besvärshänvisning på bosniska)

- e) Handbok för socialförvaltningen → 7.4.(3) Hur man överklagar – Kommunalbesvär (Besvärshänvisning)
- f) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen
- g) Blanketter → Gemensamt → Överklagning-blankett

40-49 Val av utförare

- a) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Information från SKL om läget i kommunerna i Sverige
- b) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Information från SKL om brukarens ställning
- c) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Lagen om valfrihetssystem
- d) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Slutrapport om LOV Socialstyrelsen december 2010
- e) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → BOLETs HemService
- f) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Ljungby kommuns hemtjänst
- g) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Sjöriket allservice AB
- h) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Val av hemtjänstutförare → Tellus hemtjänst AB

57-59 Kostnader för hemtjänst

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- b) Handbok för socialförvaltningen → 8.6 Avgifter och taxor inom äldre- och handikappomsorgen
- c) Broschyrer → ÄO → Avgifter och taxor inom vård och omsorg 2012
- d) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Hemtjänst → Kostnad för hemtjänst → Uppgifter för beräkning av avgift inom vård och omsorg

60-61 Tesplanerare

- a) Broschyrer → Gemensamt → Ombudskatalog

64,69-70, 73-74 Kontaktombud och genomförandeplan

- a) Handbok för äldreomsorg → 04.08 Kontaktombud inom hemtjänst
- b) Handbok för äldreomsorg → 05.09 Genomförandeplan
- c) Handbok för äldreomsorg → 05.10.(1-5) Manual till genomförandeplan
- d) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- e) Blanketter → Gemensamt → Genomförandeplan SoL-HSL-LSS Skriv för hand
- f) Blanketter → Gemensamt → Genomförandeplan SoL-HSL-LSS
- g) Blanketter → Gemensamt & ÄO → Genomförandeplan – uppföljning
- h) Broschyrer → ÄO → Kontaktombud i äldreomsorgen

67-68,71-72, 75-76 Daglig vård och omsorg

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen
- b) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- c) Handbok för socialförvaltningen → 8.9 Riktlinjer för besök i hemmet
- d) Handbok för socialförvaltningen → 9.4.1 Dagcentralverksamhet – Mål och delmål
- e) Broschyrer → ÄO → Insatsrapportering inom hemtjänst
- f) Broschyrer → ÄO → Nyckelgömma i Ljungby kommuns hemtjänst

77 Beslut upphör (uppföljning)

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen

85-87 Arkiverar och gallrar

- a) Handbok för socialförvaltningen → 6.6.(1-4) Dokumenthanteringsplan
- b) Handbok för socialförvaltningen → 6.6.(5-32) Dokumenthanteringsplan

Bilaga 2 – När används olika dokument i Säbo-processen?

1. Den enskilde gör en ansökan

- a) Blanketter → ÄO → Ansökan SÄBO annan kommun
- b) Blanketter → ÄO → Ansökan om SoL

6-12. Biståndshandläggaren utreder och tar beslut

- a) Handbok för äldreomsorg → 02.01-05 Behovsbedömning
- b) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen

24-33 Den enskilde överklagar beslut

- a) Handbok för äldreomsorg → 02.01-05 Behovsbedömning
- b) Handbok för socialförvaltningen → 7.3 Överklagat beslut, handlingsrutin
- c) Handbok för socialförvaltningen → 7.4 (1) Hur man överklagar – Förvaltningsbesvär (Besvärshänvisning)
- d) Handbok för socialförvaltningen → 7.4 (2) Hur man överklagar (Besvärshänvisning på bosniska)
- e) Handbok för socialförvaltningen → 7.4 (3) Hur man överklagar – Kommunalbesvär (Besvärshänvisning)
- f) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen
- g) Blanketter → Gemensamt → Överklagning – blankett

37-44 Boenderådet

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.4.(1-9) Kvalitetsnivå för biståndsbedömning enl SoL – Äldreomsorgen
- b) Handbok för socialförvaltningen → 10.1. Boenderåd

54 Information från sektionschefen

- a) Broschyrer → ÄO → Kontaktombud i äldreomsorgen
- b) Broschyrer → ÄO → Särskilda boenden bra att veta när du flyttar in
- c) Broschyrer → ÄO → Särskilda boenden för äldre

65, 87-88 & 91-92. Kontaktombuden och genomförandeplan

- a) Handbok för äldreomsorg → 04.09 Kontaktombud inom särskilt boende
- b) Handbok för äldreomsorg → 05.01-08 Förhållningssätt och metoder
- c) Handbok för äldreomsorg → 05.09 Genomförandeplan

- d) Handbok för äldreomsorg → 05.10.(1-5) Manual för genomförandeplan
- e) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- e) Blanketter → Gemensamt → Genomförandeplan SoL-HSL-LSS skriv för hand
- f) Blanketter → Gemensamt → Genomförandeplan SoL-HSL-LSS
- g) Blanketter → Gemensamt & ÄO → Genomförandeplan – uppföljning
- h) Broschyrer → ÄO → Kontaktombud i äldreomsorgen

67-69 Kostnader för särskilt boende

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- b) Handbok för socialförvaltningen → 8.6 Avgifter och taxor inom äldre- och handikappomsorgen
- c) Broschyrer → ÄO → Avgifter och taxor inom vård och omsorg 2012.pdf
- d) www.ljungby.se → Omsorg och stöd → Äldreomsorg → Boende → Kostnad för boende → Uppgifter för beräkning av avgift inom vård och omsorg

83-86 Ankomstsamtal

- a) Handbok för äldreomsorgen → 05.01-08. Förhållningssätt och metoder

89-90,93-94,98-99 Daglig vård och omsorg

- a) Handbok för socialförvaltningen → 8.5.(1-9) Vägledning för verkställighet inom hemtjänst och särskilda boende
- b) Handbok för socialförvaltningen → 9.4.1 Dagcentralverksamhet – Mål och delmål
- c) Handbok för socialförvaltningen → 9.4.2 Aktiviteter på dagcentralerna

116-118 Arkivering och gallring

- a) Handbok för socialförvaltningen → 6.6.(1-4) Dokumenthanteringsplan
- b) Handbok för socialförvaltningen → 6.6.(5-32) Dokumenthanteringsplan