

Mottagare  
Socialnämnden

## Återrapportering. Förenklad ansökan om serviceinsatser

### Förslag till beslut

- Socialnämnden godkänner återrapportering av socialnämndens beslut (juni 2024 § 106) att införa förenklad ansökan om serviceinsatser, idag benämnt insatser utan behovsprövning.
- Socialnämnden beslutar att ge socialförvaltningen i uppdrag att se på möjligheten att införa fler insatser utan behovsprövning (IUB) inom hemtjänst.

---

### Sammanfattning

Socialnämnden beslutade i juni 2024 (§ 106) att införa förenklad ansökan om serviceinsatser inom hemtjänsten enligt 4 kap. 2 a § SoL och att delges en uppföljning om hur införandet gått i juni 2025.

I november 2024 driftsattes beslutet och möjligheten att få insatserna via en ansökan i regionens e-tjänst eller via en pappersblankett.

I juni 2025 fattade socialnämnden beslut (§ 135) att flytta fram uppföljningen till nämndens sammanträde i september 2025.

Från och med 1 juli 2025 och i och med ny socialtjänstlag benämns förenklad ansökan om serviceinsatser nu istället som insatser utan behovsprövning (IUB) och regleras enligt de nya paragrafhänvisningarna 11 kap 5 § SoL.

Myndighetsavdelningen har inför återrapportering till nämnden stämt av hur införandet, hanteringen och upplevelsen varit för brukare, handläggare och utförare. Då dialog med handläggare oftast inte sker i dessa ärenden så har det framkommit önskemål om att förtydliga informationen på regiongotland.se och tillhörande e-tjänst och blankett så att förväntningarna på utförande av stödinsatserna är rimliga. Utförare av hemtjänst behöver vid första mötet och upprättande av genomförandeplan vara tydliga i kommunikationen så att förväntningar av de insatser man som medborgare gjort en förfrågan om kontra utförande av dem hamnar på "rätt" nivå.

Myndighetsavdelningen kommer arbeta vidare med att förenkla den interna hanteringen av förfrågan för att underlätta för medborgare som önskar trygghetslarm.

Ärendebeskrivning

Ny socialtjänstlag och förändrade begrepp

I och med införande av ny socialtjänstlag 1 juli 2025 används andra begrepp gällande insatser utan behovsprövning (IUB) och modernare ord för begrepp inom socialtjänsten. Nedan i tabellen följer några exempel på förändringar och som används i denna tjänsteskrivelse för IUB.

Begrepp utifrån socialtjänstlag före 1 juli 2025 (för förenklad ansökan av serviceinsatser)		Begrepp utifrån ny socialtjänstlag f.r.o.m 1 juli 2025 (IUB)
Ansökan	=	Förfrågan
Beslut	=	Meddelande
Bistånd	=	Insats
Service	=	Stöd

Förfrågan om trygghetslarm och vissa stödinsatser

I och med socialnämndens beslut i juni 2024 har medborgare som fyllt 75 år och är folkbokförda på Gotland fått möjligheten att få ta del av insatserna tvätt, städ, inköp samt trygghetslarm utan att en handläggare gjort en behovsprövning enligt socialtjänstlagen. Syftet är att förenkla och tillgängliggöra insatser för medborgare och brukare. Förvaltningen och utförare får även en chans att i tid upptäcka personer som kan behöva mer stöd längre fram. På så sätt kan man jobba mer förebyggande, ge stöd tidigare och snabbare se om behoven förändras.

Medborgare loggar in i e-tjänsten med bank-id. E-tjänsten styrs av folkbokföringsregistret och åldersgränsen 75 år. Det är inte möjligt för en medborgare att i e-tjänsten lämna en förfrågan om hen inte uppfyller kriterierna.

I november 2024 driftsattes denna möjlighet och mellan november 2024 till och med juni 2025 har 43 beslut fattats. Cirka 70 % av dessa avser trygghetslarm. De som ansökt är till största delen (70 %) födda på 1940-talet.

Upplevelse av tjänsten

Myndighetsavdelningen har inför återrapportering till nämnd stämt av hur införandet, hanteringen och upplevelsen varit för brukare, handläggare och utförare.

Brukarperspektiv

I förvaltningens kontakt med brukare har det framkommit att många fått hjälp av anhöriga att göra förfrågan/ansökan. Antingen via sina barn, handläggare eller annan. Både e-tjänsten och blanketten har använts. Dessa har i allmänhet upplevts som enkla att förstå och fylla i. Vissa har i kontakt med handläggare

framfört att de tycker det är svårt att göra en förfrågan/ansökan då det digitala känns svårt. Meddelande om insatserna har skickats omgående till brukaren från det att förfrågan gjorts och därefter har utföraren kontaktat brukaren vilket upplevts positivt.

Det har visat sig att det ibland är otydligt vad som ingår i de olika insatserna. Information finns både i e-tjänsten, på regiongotland.se och på blanketten, men trots det kan brukarnas förväntningar skilja sig från vad som faktiskt erbjuds. Ett exempel är städning, där en del har trott att mer ingår än vad som är möjligt. I vissa fall har detta lett till att brukare tackat nej till insatsen. Skillnaden verkar bero på att brukare som träffar en handläggare under behovsutredningen får en tydligare muntlig förklaring. Det minskar missförstånd, ger bättre förståelse och gör förväntningarna mer realistiska.

### **Handläggarperspektiv**

Ur ett handläggarperspektiv upplevs det som administrativt enkelt och effektivt att hantera inkomna uppgifter samt att meddela vald utförare.

Samtidigt lyfter handläggare att det är tidskrävande för brukaren att beställa hem en blankett om förfrågan om trygghetslarm. Det skulle vara betydligt enklare om handläggaren kunde ta emot en begäran direkt via telefon. I dagsläget är detta dock inte möjligt, eftersom socialförvaltningen inte har möjlighet att verifiera personuppgifter över telefon. Därför krävs skriftliga underlag för att kunna behandla ärendet. Myndighetsavdelningen kommer arbeta vidare med att se på sätt att förenkla hanteringen.

### **Utförarperspektiv**

Utförare i egen och privat regi tycker att hanteringen är enkel utifrån att det är en direkt ”beställning” från en enskild brukare med den senaste och aktuella informationen som är viktigt för båda parterna. Hanteringen kan ibland vara svårare utifrån att det saknas viss bakgrundsinformation. Exempelvis om det saknas information som kan påverka arbetsmiljön. Det innebär att utförare i första kontakten med brukaren behöver samla in mer information inför uppstart av insatserna. I ärende där en behovsprövning gjorts har utförarens fått information om förutsättningarna från handläggare i uppdraget.

Vissa brukare har förväntat sig mer av insatserna än vad utförarna levererar och önskar mer hjälp än vad som kan ges. Utförare behöver beskriva och förklara insatserna och i vissa fall hänvisa till myndighetsavdelningen om det finns fler eller större behov som behöver bedömas av en handläggare.

Utförarna ser precis som brukaren ett behov av att förtydliga informationen på regiongotland.se så att förväntan blir rimliga samt behöver dialogen vara tydlig mellan utförare och brukare när genomförandeplanen upprättas.

### **Förslag på ytterligare insatser utan behovsprövning**

I samtal med brukare, handläggare och utförare har det framkommit önskemål om att erbjuda fler insatser utan krav på behovsprövning. Syftet är att förenkla tillgången till stöd samt avlasta både brukare och anhöriga i ett tidigt skede.

De insatser som föreslås kunna erbjudas utan behovsprövning är:

- Samtalstillsyn – Kortare telefonkontakter i syfte att erbjuda trygghet, uppmärksamma förändrade behov eller skapa social kontakt.
- Förebyggande avlösning för anhöriga – Tidsbegränsad avlastning som kan ges innan behovet är så stort att det kräver biståndsbedömning, i syfte att förebygga utmattning hos anhängvårdare.
- Matdistribution – Regelbunden leverans av färdiglagad mat till personer som har svårt att laga mat själva.

Dessa insatser bedöms kunna ha en positiv effekt för både individ och verksamhet, då de kan bidra till ökad trygghet, bättre hälsa och minskat behov av mer omfattande stöd i framtiden.

Brukare har även framfört att det hade varit behjälpligt med en fixartjänst för att få hjälp med att t.ex. hänga upp gardiner, skruva upp en hylla, byta glödlampor och installera teknisk utrustning etc.

### **Ekonomi och avgifter**

För insatser utan behovsprövning (IUB) utgår samma nivåer av ersättning till utförare som för beslut med behovsprövade insatser (11 kap. 1§ SoL och 10 kap 5 § SOL).

Brukare betalar samma avgifter för insatser utan behovsprövning (IUB) som för beslut där en behovsprövning gjorts.

### **Bedömning**

Socialförvaltningens bedömning är att införandet av förenklad ansökan (IUB) är gynnsamt för samtliga berörda parter. Återkoppling från brukare, utförare och handläggare visar på ökad tillgänglighet, förenklad process och förbättrad effektivitet i hanteringen av insatser.

Förvaltningen kommer att arbeta vidare med att förtydliga informationen på regiongotland.se, i e-tjänsten och på blanketten, så att förväntningarna på innehållet i stödinsatserna blir realistiska. Det är även viktigt att utförare vid upprättandet av genomförandeplanen, är tydliga i sin kommunikation för att säkerställa att förväntningar och faktiskt utförande överensstämmer.

Myndighetsavdelningen kommer fortsatt se över möjligheter att förenkla den interna hanteringen av förfrågningar, särskilt för att underlätta för medborgare som önskar trygghetslarm. I nuläget krävs skriftlig ansökan, då det finns begränsningar i verksamhetssystemet och i avgiftshanteringen som hindrar en helt digital eller muntlig process.

Förslagsvis skulle socialförvaltningen initialt påbörja arbetet med att införa samtalstillsyn som en insats utan behovsprövning (IUB). Det går i linje med att arbeta förebyggande. Insatsen är kostnadsfri för brukaren. Utföraren får ersättning enligt samma nivåer som när den är en behovsprövad insats.

Den nya socialtjänstlagen möjliggör att förfrågningar om insatser utan behovsprövning hanteras direkt av utförare. För närvarande måste dock viss administration fortsatt skötas av handläggare. På längre sikt är det möjligt att flytta denna hantering till utförarledet, vilket kräver fortsatt dialog mellan förvaltningen och utförare i både egen och enskild regi.

### **Beslutsunderlag**

Beslut (§106) SON 2024/236 daterat 2024-06-13.

Beslut (§135) SON 2024/236 daterad 2025-06-12.

Tjänsteskrivelse förvaltningen Insatser utan behovsprövning daterad 2025-07-10.

Socialförvaltningen

Marica Gardell  
Socialdirektör

### **Skickas till**

Therése Thomsson, myndighetschef