

# Grundläggande uppdrag och kvalitetskrav för handläggning av socialtjänst

Fastställt av socialnämnden  
Framtagen av socialförvaltningen  
Datum 2020-12-03  
Ärendenr SON 2020/335  
Version [1.0]

## Grundläggande uppdrag och kvalitetskrav för handläggning av socialtjänst

### Innehållsförteckning

<b>Grundläggande uppdrag och kvalitetskrav för handläggning av socialtjänst .....</b>	<b>1</b>
Inledning .....	2
Grundläggande krav .....	2
Ledningssystem .....	3
Systematiskt förbättringsarbete .....	3
Riskanalys.....	3
Egenkontroll .....	3
Sekretess och tystnadsplikt .....	3
GDPR – General Data Protection Regulation .....	3
Synpunkter .....	4
Anmälningsskyldighet .....	4
Våld i nära relation .....	4
Tolk .....	4
Chef/verksamhetsansvar .....	4
Medarbetare .....	5
Studerande .....	5
Kompetensförsörjning.....	5
Specifika krav.....	5

## Inledning

Syftet med dokumentet ”Grundläggande uppdrag- och kvalitetskrav för handläggning av socialtjänst” är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som ställs på handläggning av ett ärende inom socialtjänsten och ska fungera som underlag vid kvalitetsuppföljningar.

Dokumentet riktar sig till avdelningar/enheter med ansvar för handläggning som riktar sig till enskilda i alla åldrar i behov av skydd eller stöd, barn, unga, vuxna och familjer, personer med funktionsnedsättning, personer med beroendeproblematik samt personer i behov av ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd. Handläggning kan utföras av chef och handläggare. Begreppet handläggare inkluderar chefer, handläggare SOL/LSS, socialsekreterare, samordnare och 1:e socialsekreterare.

Kvalitetskraven utgår ifrån socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, socialtjänstförordningen, förvaltningslagen, kommunallagen samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen (SOL), lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

## Grundläggande krav

Krav
Handläggare ska följa och arbeta utifrån gällande lagstiftning inom sitt verksamhetsområde.
Handläggare ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet.
Handläggare ska följa nationella och regionala riktlinjer samt arbeta utifrån evidensbaserad praktik.
Rutiner som säkrar handläggning och dokumentation enligt 11 kap SoL, 21 a och b §§ LSS samt SOSFS 2014:5 ska finnas.
Rutiner som säkrar förvaltningslagens (FvL) och Kommunallagens (KL) bestämmelser ska finnas.
Det ska finnas av socialnämnden beslutade riktlinjerna för att skapa likartade förutsättningar vid bedömning av individuella behov från den som ansöker om bistånd och/eller är föremål för anmälan.
Kommunikation och information till socialförvaltningens målgrupper ska vara anpassad, begriplig och lätt tillgänglig.
Avdelningen/enheten ska säkerställa att medarbetare har kunskaper om Barnkonventionen. Vid åtgärder som rör barn ska barnets rätt till information, delaktighet och barnets bästa särskilt beaktas.
Avdelningar/enheter som riktar sig till vuxna ska ha rutiner för att uppmärksamma på vilket sätt barn berörs direkt eller indirekt.

## Ledningssystem

Krav
Avdelningen ska ha ett ledningssystem. Det ska finnas en namngiven chef för det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet. Medarbetare ska känna till ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav och avtal.
Avdelningen ska identifiera, beskriva samt fastställa verksamhetens huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
Avdelningen ska utarbeta och fastställa de rutiner som behövs utifrån varje aktivitet i huvudprocessen och säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med fastlagda processer och rutiner.
Rutin för hantering och rapportering av avvikelser samt lex Sarah ska ingå i ledningssystem.

## Systematiskt förbättringsarbete

Krav
Avdelningen ska beskriva hur man arbetar systematiskt med verksamhetens kvalitetsarbete, till exempel en plan, PDSA-cirkel (plan, do, study, act) eller ett årshjul.
Avdelningen/enheten ska som en del i det systematiska förbättringsarbetet lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter, andra organisationer och socialförvaltningen, samt medverka vid uppföljning.
Avdelningen/enheten ska delta i utvecklingsarbete, särskilt den digitala utvecklingen för att främja en ökad tillgänglighet för enskilda.

## Riskanalys

Krav
Avdelningen/enheten ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i handläggningens kvalitet.

## Egenkontroll

Krav
Det ska finnas en plan för hur egenkontroll bedrivs, det vill säga systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i avdelningens ledningssystem. Egenkontroll ska genomföras en gång per år.

## Sekretess och tystnadsplikt

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men, 26 kap 1 § offentlighets- och sekretesslagen. För utförare av insatser enligt SoL gäller tystnadsplikt enligt 15 kap. socialtjänstlagen.

## GDPR – General Data Protection Regulation

Alla företag och organisationer inom EU ska följa dataskyddsförordningen och Brottsdatalagen. Förordningen har tillkommit för att den enskilde ska få ett bättre skydd för sina personuppgifter.

#### Krav

Utförare ska svara för att medarbetare har kunskap om bestämmelserna och undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.

Utförare ska ha samtycke från den enskilde för att informationsutbyte över verksamhetsgränser ska kunna ske.

Utförare ska följa förordningen GDPR och Brottsdatalagen.

### Synpunkter

#### Krav

Synpunkter och klagomål ska beaktas och betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten. Avdelningen ska ha rutiner som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas.

### Anmälningsskyldighet

#### Krav

Avdelningen/enheten ansvarar för att handläggare informeras om och iakttar gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter om anmälningsskyldighet. I situationer där det finns misstanke om brott mot den enskilde ska frågan om polisanmälan prövas skyndsamt.

### Våld i nära relation

#### Krav

Socialnämndens riktlinjer för våld i nära relationer för såväl barn som vuxna ska följas.

Det ska finnas rutiner för hur våld i nära relationer hanteras.

### Tolk

#### Krav

Handläggare ska vid behov använda tolk och översätta handlingar om det behövs för att enskilda som inte behärskar svenska ska kunna ta till vara sin rätt. Likaså ska den som handlägger ett ärende använda tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt vid kontakt med enskilda som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.

### Chef/verksamhetsansvar

#### Krav

Avdelningen/enheten ska utifrån Socialstyrelsens föreskrifter ledas av chef med sammantaget relevant högskoleutbildning och lämplig erfarenhet. Ansvarig ska vara tillgänglig, vardagar under kontorstid.

Avdelningen/enheten ansvarar för att uppdrag- och kvalitetskrav är kända av samtliga handläggare.

## Medarbetare

Krav
Handläggare ska ha adekvat kompetens.
Handläggare med specifika uppdrag ska ha specifik kompetens enligt gällande föreskrifter.
Vid rekrytering ska begäran göras att den sökande visar upp aktuellt utdrag ur misstanke och/eller belastningsregister.
Handläggare ska kunna legitimera sig med foto och/eller namnskyld med Regionens logotype.
Avdelningen/enheten ansvarar för att skriftlig rutin finns gällande gåvor . Undantag är gåvor av ringa värde till exempel blombukett, choklad eller tårta.
Handläggare ska erbjudas teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställningen.
Avdelningen/enheten ska vid behov tillgodose medarbetare med arbetstekniska hjälpmedel för en god och säker arbetsmiljö.
Avdelningen/enheten ska ansvara för att det finns rutiner för tillämpning och uppföljning av basala hygienrutiner och i förekommande fall klädregler. Vid behov ska avdelningen tillhandahålla skyddskläder och skyddsutrustning, såsom exempelvis handskar och handsprit.

## Studerande

Krav
Avdelningen/enheten ska ta emot studerande.

## Kompetensförsörjning

Krav
Avdelningen/enheten ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån verksamhetens behov.
För handläggare ska det årligen upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan.
Handläggare ska vid behov erbjudas handledning.

## Specifika krav

Krav
Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning ska ha rutiner som säkrar att beslut om hemtjänst och boendestöd från ansökan till beslut inte överstiger tre veckor förutsatt att erforderligt och komplett underlag inkommit.
Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning ska ha rutiner som säkrar att beslut om särskilt boende och bostad med särskild service enligt SOL från ansökan till beslut inte överstiger fem veckor förutsatt att erforderligt och komplett underlag inkommit.
Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning ska ha rutiner som säkrar att beslut om insatser enligt LSS fattas inom tre månader från det att ansökan inkommit förutsatt att erforderligt och komplett underlag inkommit.

Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning ska ha rutiner som säkerställer att ansökningar eller anmälningar av mycket brådskande karaktär handläggs samma dag som de inkommer.
Enheten för barn och familj ska ha rutiner som säkerställer att det vid en anmälan som rör barn eller unga genast görs en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd.
Enheten för barn och familj ska ha rutiner som säkerställer att en utredning om socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd eller stöd bedrivs skyndsamt och ska vara slutförd senast inom fyra månader.
Enheten för försörjningsstöd ska ha rutiner för att medborgare, utifrån ansökan, får tid för ett besök hos handläggare inom två veckor.
Enheten för beroende ska ha rutin för att medborgare, utifrån ansökan blir kontaktad av handläggare inom två veckor.