Administrativa rutiner för handläggare och utförare SoL

Rutiner är gällande för samtliga biståndsbedömda insatser enligt socialtjänstlagen (2025:400) bortsatt från bostad med särskilt stöd, återhämtningsplats och korttidsplats som hanteras enligt refererad borådsrutin.

Skapad 2010-03-31. Senast reviderad 2026-10-29.

Insats	Åtgärder	Kommentarer
Val av utförare *Aktiviteten berör endast insatser där socialförvaltningen tillämpar valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (2008:962), nedan benämnt LOV.*	• Handläggaren informerar brukaren om valfrihetssystemet. Brukaren kan också själv ta kontakt med olika utförare för att inhämta information.	Samtliga utförare finns presenterade i informationsblad och på www.gotland.se. Samtliga utförare som är valbara i brukarens område presenteras och information ges samtidigt om en utförare i området för tillfället inte kan ta emot nya brukare.
Om brukaren avstår från att välja utförare *Berör endast LOV.*	• Om brukare/företrädare avstår att göra ett aktivt val av utförare gäller hantering vid ickeval enligt LOV-avtal. Ickevalsalternativet tillämpas enligt turvalsprincipen vilket innebär turordning i bokstavsordning, mellan utförarna. Handläggare fördelar och förmedlar uppdrag till utförare som ingår i ickevalsalternativet.	Handläggaren använder filen ”Ickevalslista” för att ta reda på vilken utförare som är aktuell som ickevalsalternativ inom aktuellt hemtjänstområde. Handläggaren dokumenterar i myndighetsjournalen.

	• Information skall ges till brukaren om möjlighet att senare kunna välja annan utförare.	
Förfrågan/uppdrag **Insats utan behovsprövning (IUB)**	• Förste handläggare tar emot förfrågan från den enskilde om IUB. • Handläggare skickar uppdraget till utförare via verksamhetssystemet. • Meddelande *("Beslutsmeddelande" i Treserva)* om insats postas till den enskilde.	Förste handläggare registrerar telefonnummer och anhöriguppgifter. Person-och anhöriguppgifter uppdateras kontinuerligt av handläggare och utförare, ansvaret är gemensamt.
Beställning/ Uppdrag **Behovsprövade insatser**	• Handläggarens behovsutredning utgör underlag till ett uppdragsdokument. • Handläggaren skickar uppdraget till utföraren via verksamhetssystemet. • Utredning och beslutsmeddelande postas till den enskilde.	Handläggaren registrerar telefonnummer och anhöriguppgifter. Person-och anhöriguppgifter uppdateras kontinuerligt av handläggare och utförare, ansvaret är gemensamt.
Beställning av tillfällig vistelse *(endast egen regi)*	• Borådet tar emot beställningen från annan kommun via e-tjänst och registrerar i verksamhetssystemet (se särskild rutin). • Utförare i egenregi har tillgång till utredningen i e-tjänsten för tillfällig vistelse.	

Verkställighet	• Utföraren ansvarar för att dagliga insatser verkställs snarast dock senast inom 3 dagar och att övriga insatser verkställs inom aktuell frekvens. • Utföraren fördelar och verkställer korrekt datum i verksamhetssystemet. • Beställning av matdistribution görs snarast dock inom 3 vardagar.	Om insatsen ej verkställs dokumenteras och kontaktar utföraren handläggaren. Utföraren korrigerar datum snarast i verksamhetssystemet senast den 5:e i nästkommande månad.

Utförare av trygghetslarm	• Beställning till hjälpmedelscentralen (HMC) angående larm görs snarast dock inom 3 vardagar.	Hjälpmedelscentralen (HMC) ska installera larmet inom 3 vardagar från beställning av utförare.
Verkställighet av avgift *(gäller ej boendestöd och sysselsättning)*	• Utföraren meddelar avgiftshandläggaren vid förändringar som påverkar avgiften (under 7 timmar per månad).	
Verkställighetsdatum/ersättning	• Handläggaren och utföraren ska snarast möjligt dock senast den 5:e nästkommande månad ha registrerat in i verksamhetssystemet, ombedömning, verkställighetsdatum och frånvaro för att ersättningen ska utgå samt för att statistik och avgifter ska bli rätt.	Utförare registrerar frånvaro vid sjukhusvistelse och när frånvaro överstiger 14 dagar. Vid korttidsvistelse läggs frånvaro in automatiskt.

	• Utföraren registrerar in utförd tid gällande insatserna *avgiftsfri avlösning, tillfällig ledsagning* samt *särskild omvårdnad.*	

Genomförandeplan	• Utföraren inleder upprättande av genomförandeplan inom 4 veckor från verkställighetsdatum och slutförd inom 6 veckor från verkställighetsdatum. Det ska tydligt framgå vad som ska göras, hur, när och vem som ska utföra insatsen. Upprättad genomförandeplan delges den enskilde. • Den enskilde och/eller dess företrädare ska så långt det är möjligt ges förutsättningar att vara delaktig och införstådd med planeringen. Hur den enskilde varit delaktig ska framgå i genomförandeplan. Om den enskilde inte är delaktig ska orsak dokumenteras. • Vid väsentligt förändrade behov (ökade eller minskade) ska genomförandeplan revideras. • Genomförandeplan ska följas upp minst en gång per år.	För IUB upprättas genomförandeplan i första kontakten med den enskilde för att utföraren ska få kännedom om den enskildes förutsättningar så fort som möjligt.

	• Utförare med tillgång till regionens verksamhetssystem upprättar genomförandeplan i detta. Om annat system nyttjas skickas aktuell genomförandeplan till myndighetsavdelningen per post minst en gång per år.	
Social dokumentation av genomförande	• Dokumentationen skall visa vilka åtgärder som vidtagits under genomförandet samt hur målen i beslutet har uppnåtts och händelser av betydelse.	Anteckningar sammanfattas skyndsamt dock minst en gång per halvår i verksamhetsjournalen.

Uppföljning	• Handläggaren gör en uppföljning. • Handläggaren dokumenterar uppföljningen i myndighetsjournalen och skickar vid behov ett meddelande till utföraren.	Vid nya beslut om hemtjänst sker ”enklare” uppföljning efter en månad. Årliga uppföljningar genomförs i samtliga beslut som berörs i denna rutin. IUB följs upp varje år och ny förfrågan ska genomföras vartannat år.

		Uppföljningen kan leda till ombedömning och/eller nya beslut. Handläggaren meddelar utföraren vad ändringen gäller vid en ombedömning.
Ny prövning av tidigare beviljade insatser	• Inför en uppföljning efterfrågar handläggaren information om genomförandet i god tid hos utföraren. • Utföraren meddelar skyndsamt tillbaka aktuell situation. • Ny prövning genomförs. • Nytt uppdrag skickas till utföraren. • Vid avslut meddelas utföraren.	
Förändrat behov	• Uppstår tillfälligt utökade förändringar av insatser skall detta verkställas omgående. • Vid tillfälliga förändringar upp till 5 dagar ryms det utökade uppdraget i befintlig ersättningen (undantag brukare med endast larm). Vid långsiktiga förändrade behov (ökning eller minskning) måste kontakt tas med handläggare för uppföljning/ombedömning.	Utföraren dokumenterar när förändring/uppföljning har skett samt orsak.

	• Utföraren ska följa upp och rapportera förändringar (ökning eller minskning) kontinuerligt till handläggaren samt uppge orsak till förändring.	
Byte av utförare	• Brukaren kan alltid byta utförare. Vid byte av utförare gäller 14 dagars uppsägningstid. Byte av utförare kan även behövas inom ramen för egen regi utifrån geografiska områden. • Handläggaren meddelar aktuell utförare om att byte kommer att ske samt kontaktar ny utförare för muntlig information. • Ny utförare tar kontakt med föregående utförare inom 3 vardagar för att komma överens om när bytet kan ske. • Ny utförare meddelar datum för byte till handläggare som omfördelar uppdraget.	Brukaren kontaktar handläggaren. Handläggaren dokumenterar önskemål om byte och anger datum när utförarna kontaktas samt när bytet sker. Handläggaren justerar till ny korrekt bostadsadress för brukaren. Om brukaren har HSL-insatser ska den nuvarande utföraren meddela beställaren (ex. vårdcentral) om bytet och uppmana beställaren att skicka uppdraget till den nya utföraren. Byte till annan utförare kan även ske p.g.a flytt. När brukare flyttar hem till ordinarie adress efter tillfällig bosättning i fritidshus på Gotland eller återvänder från en tillfällig vistelse på fastlandet gäller: Ordinarie vald

		utförare har oavsett kapacitetstak skyldighet att ta emot en brukare. Om brukaren har trygghetslarm ska ny utförare kontakta HMC via websesam för korrigering av utförarens kontaktuppgifter till larmcentralen. HMC ändrar så att trygghetslarmet blir kopplat till ny aktuell utförare från överenskommet verkställighetsdatum.

Utskrivningsklara, in- och utskrivningsmeddelande	• In – och utskrivningsmeddelande från lasarettet kommer till aktuell utförare via verksamhetssystemet. • Utföraren kvitterar sina brukare.	
Bistånd som avslutas eller upphör	• Utförare och handläggare ska omgående meddela varandra om ärendet upphör eller om en insats upphör • Utföraren registrerar slutdatum på genomförandet samt dokumenterar i verksamhetsjournalen och handläggaren registrerar slutdatum i beslutet.	Verkställighet på trygghetslarm avslutas i samband med uppsägning. Vid mottagande dokumentation från utförare som inte använder verksamhetssystemet anger

		handläggare i journalanteckning att dokumentationen inkommit och scannas till digital akt.
Skyddade personuppgifter	• Den enskilde individen ansvarar för att informera om att denne har skyddade personuppgifter. • Administrativ hantering av ärenden med personer som har skyddade personuppgifter utgår från den förvaltningsövergripande riktlinjen ”Skyddade personuppgifter”. • Verksamheter ansvarar för eventuella verksamhetsspecifika rutiner, att dessa är aktuella och kända av medarbetare.	Inför fördelning av ett nytt uppdrag med skyddade personuppgifter underrättar handläggaren via en muntlig kontakt enhetschefen i den utförande verksamheten.