



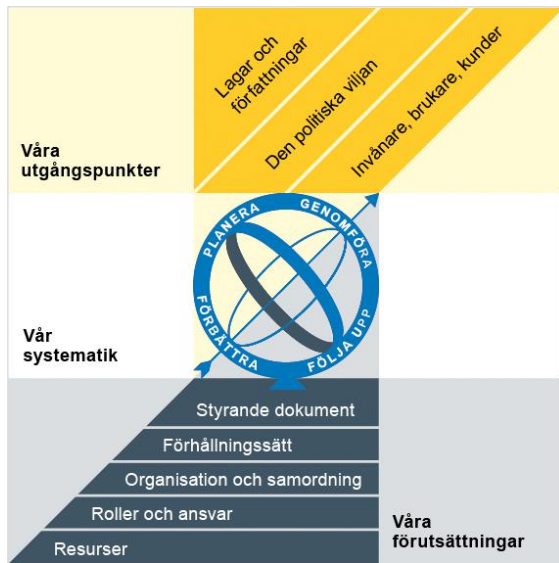
Göteborgs
Stad

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för att aktualisera anmälan

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens rutin för att aktualisera anmälan

Beslutad av: Avdelningschef myndighet	Gäller för: Avdelning myndighet	Diarienummer: Ej aktuellt	Datum och paragraf för beslutet: 2023-01-13
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad:	Dokumentansvarig: Kvalitetsutvecklare myndighet

Bilagor:
Inga bilagor

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna rutin	4
Vem omfattas av rutinen	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	4
Rutin	5
Anmälan	5
Dokumentation.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Aktualisera anmälan i Treserva.....	7

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att införa två olika typer av anmälan (ÄO anmälan samt ÄO anmälan oro) för att möjliggöra uttag av statistik samt tydliggöra för medarbetare inom avdelning myndighet när de ska använda sig av respektive aktualiseringsorsak.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för medarbetare inom avdelning myndighet.

Bakgrund

Inom avdelning myndighet Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har det uppmärksammats ett behov av att kunna särskilja olika typer av anmälningar vid uttag av statistik.

Koppling till andra styrande dokument

Socialtjänstprocessen.

Stödjande dokument

Handläggning och dokumentation, handbok för socialtjänsten.

Rutin

Behov av stöd kan uppmärksammas på olika sätt: ansökan, anmälan, anvisning eller på annat sätt. De olika sätten beskrivs i socialtjänstprocessen. Denna rutin fokuserar på anmälan.

Anmälan

En anmälan om att en person kan behöva socialnämndens stöd kan komma från såväl enskilda personer som från myndigheter, yrkesverksamheter och andra organisationer. När det gäller en myndighet kan anmälan komma antingen från myndigheten som sådan eller från en person som är anställd vid myndigheten. Det som utmärker en anmälan är att den alltid kommer från en annan person/myndighet än den enskilde/den det gäller.

Det finns inga regler om hur en anmälan ska göras. Inkomna uppgifter kan vara muntliga eller skriftliga, och kan lämnas personligen via telefon, postgång, e-post eller på annat sätt. En anmälan kan också inkomma som en aktualisering eller fax från de stadsövergripande Socialjouren eller Trygghetsjouren.

En anmälan ska alltid registreras och kan aktualiseras på två olika sätt: genom ”ÄO anmälan” eller ”ÄO anmälan oro”.

Aktualisering ”ÄO anmälan”

ÄO anmälan används exempelvis vid de tillfällen då närstående kontaktar ÄO Myndighet och påtalar att den enskilde är i behov av stöd, utökat eller annorlunda stöd. ÄO anmälan används även då vård- och omsorgspersonal påtalar att den enskilde är i behov av mer eller annorlunda stöd.

Aktualisering ”ÄO anmälan oro”

ÄO anmälan oro används då en anmälare uppger att den enskilde far eller riskerar att fara illa fysiskt, psykiskt, ekonomiskt eller socialt. Det kan exempelvis handla om sanitär olägenhet och brandrisk i boendet, obetalda räkningar som kan leda till att den enskilde riskerar att förlora sitt boende, att el och värme stängs av eller att personen inte har tillgång till mat och mediciner. Det kan även handla om att den enskilde utsätts för våld eller personen utsätter sig själv eller någon annan för fara.

Dokumentation

Vilka uppgifter en anmälan ska innehålla vid dokumentation framkommer i socialtjänstprocessen.

Stöd i samtal med anmälaren

Vid en anmälan är det viktigt att snabbt få en uppfattning av vad saken gäller samt en uppfattning av hur skyndsamt myndigheten behöver agera.

Frågor i samband med att en anmälan tas emot:

- Tror du att det är en akut fara för den enskilde? Om ja, hur då?
- Finns det personer kring den enskilde som riskerar fara illa? **OBS!** Om det avser barn som far illa, utsatts för våld eller bevittnat våld ska anmälan till Socialtjänst Barn och Unga göras omedelbart.
- Vad skulle kunna hända om inget görs?
- Hur länge har det funnits oro för att den enskilde far illa?
- Vad var det som gjorde att du ringde/anmälde just nu?
- Var befinner sig den enskilde just nu?
- Är det något särskilt vi behöver tänka på inför att ta kontakt med den enskilde?
- Känner den enskilde till att anmälan är gjord?
- Finns det något som fungerar bra när det gäller den enskildes situation?
- Skulle du kunna tänka dig att medverka vid ett möte för att diskutera anmälan tillsammans med den enskilde under förutsättningen att den enskilde samtycker till detta?

Den handläggare som är mottagare av den inkomna anmälan ansvarar för att kontrollera med uppgiftslämnaren att uppgifterna är korrekt uppfattade, blir dokumenterade samt ansvarar för att lämna relevant information till anmälaren. Information ska ges om hur nämnden hanterar inkommen anmälan och att den som anmälan gäller kommer att kontaktas för att ta del av uppgifterna. Informera även om att eventuell återkoppling endast kan ske om den enskilde ger samtycke till det.

Om en privatperson vill göra en anonym anmälan är det viktigt att informera om att personen inte ska uppge sitt namn. För att myndighet ska ha möjlighet att kunna ställa kompletterande frågor bör man uppmana den anonyma anmälaren att återkomma vid senare angivet tillfälle.

Efter en anmälan är inkommen ska den enskilde kontaktas, för att informeras om det stöd och hjälp äldreomsorgen kan bistå med och ge den enskilde möjlighet att själv ansöka. Om det inte finns **samtycke** till utredning från den enskilde skall anmälan avslutas.

Beslut om att avsluta anmälan fattas i enlighet med gällande delegationsordning och ska dokumenteras med datum, namn och befattning på den som fattade beslutet. Det ska dokumenteras om det inkom en ansökan eller om anmälan avslutas utan att utredning inleds. Om aktualisering gällande anmälan avslutas utan att ärende öppnas ska orsak till detta dokumenteras i aktualisering innan aktualisering avslutas.

Att nämnden får kännedom om någonting genom en anmälan innebär däremot inte självklart att nämnden ska öppna ett ärende. För att ett ärende ska öppnas måste den enskilde själv ansöka om stöd.

Aktualisera anmälan i Treserva

När en anmälan inkommer skall lathunden Aktualisering/Vårdbegäran följas. Lathunden finns i datorhjälpen "Utbildningspaketet Treserva inom Förvaltningen för Äldre- samt Vård och Omsorg".

Den mottagande handläggaren som aktualiserar en anmälan ska kontrollera tillhörigheten genom att följa delprocessen "Ta emot" i socialtjänstprocessen.

Om anmälan kommit in skriftligt ska dokumentet skannas och importeras i aktualiseringen i Treserva. Inskannade dokument som avser anmälan som leder till egen ansökan från den enskilde ska sparas i personakten. Om anmälan ej leder till att inleda utredning ska inskannade dokument sparas i den kronologiska pärmen.

Skyddade personuppgifter

OBS! Om ärendet rör personer med skyddade personuppgifter ska rutinen "Göteborgs Stads rutin för skyddade personuppgifter" följas och vid behov ska 1:e socialsekreterare kontaktas för vägledning.