

# Metodhandledning



En metodhandledning för biståndshandläggare inom äldreomsorgen i arbetet med kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen



ÄLDREFÖRVALTNINGEN

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)



# FÖRORD

Kommunfullmäktige beslutade i samband med budget 2008 att inrätta ett bedömningskansli under äldrenämnden. För att åstadkomma förändringar och utveckla äldreomsorgens myndighetsutövning avdelades medel under tre år. Det övergripande målet är att stadens äldre ska erhålla en professionell handläggning där utredningsmetodik, bedömning och beslut om insatser är likvärdig oberoende av var i staden man bor.

Under våren 2008 påbörjade bedömningskansliet utvecklingsarbetet med att säkerställa en likvärdig bedömning i staden och planeringen av den kompetensutveckling som genomförts för biståndshandläggarna. Arbetet inriktades på att ta fram en gemensam metod i syfte att eftersträva en mer likvärdig biståndsbedömning i och mellan stadsdelsförvaltningarna i staden. Instrumentet "Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen" utgår från en helhetssyn på människan och innehåller frågeområden kopplade till ett antal livsområden som kan vara aktuella i biståndsbedömningen.

Kommunfullmäktige beslutade i december 2009 om införandet av ett gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument inom äldreomsorgen som ska användas inom äldreomsorgen för den som ansöker om insatser enligt socialtjänstlagen.

Min förhoppning är att kartläggnings- och bedömningsinstrumentet ska ge er det stöd som behövs i ert dagliga arbete där ni ges möjligheten att använda er profession och att arbeta med myndighetsutövningen på ett rättssäkert sätt.

**Gunnel Rohlin**

Direktör

Äldreförvaltningen

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## SAMMANFATTNING AV METODHANDLEDNING – AVSNITT 1-6

1. Stockholms stads kartläggnings- och bedömningsinstrument .....	1
2. Bakgrund.....	1
2.1. Varför ett kartläggningsinstrument .....	1
2.2. Framtagandet av ett kartläggnings- och bedömningsinstrument .....	2
2.3. När ska kartläggnings- och bedömningsinstrumentet användas? .....	2
2.4. Kopplingen till verksamhetssystemet, Paraplysystemet .....	3
3.Handledning - Utgångspunkter och mål med kartläggningen .....	3
4. Intervjuguide och bedömningsinstrument .....	5
4.1. Intervjuguide.....	6
4.2. Bedömningsinstrument.....	7
5. Dokumentationsmall .....	8
6. Information till den enskilde .....	9

## METODHANDLEDNING – FLIK 1 – 4

Handledning.....	Flik 1
Intervjuguide .....	Flik 2
Dokumentationsmall för utredning enligt SoL .....	Flik 3
Information till den enskilde .....	Flik 4

# I. STOCKHOLMS STADS KARTLÄGGNINGS- OCH BEDÖMNINGSSINSTRUMENT

Kommunfullmäktige har beslutat att kartläggnings- och bedömningsinstrumentet ska användas inom äldreomsorgen i samtliga ärenden för personer 65 år och äldre som ansöker om stöd och hjälp enligt socialtjänstlagen (SoL).

I vilken omfattning instrumenten ska användas avgörs i varje enskilt ärende. Enligt förvaltningslagen (FL) ska socialnämnden/stadsdelsnämnden inte vidta andra utredningsåtgärder än vad ärendets beskaffenhet kräver. Av SoL framgår att utredningen ska begränsas till att avse omständigheter som har betydelse för bedömningen av den enskildes behov av stöd och hjälp.

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är ett instrument för att utreda och bedöma äldres behov av stöd och hjälp i den dagliga livsföringen. För att ge stöd och vägledning till dig som biståndshandläggare inom äldreomsorgen har denna Metodhandledning utarbetats. Metodhandledningen beskriver delarna i kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen och hur de ska användas.

Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen är indelad i följande avsnitt:

- Handledning
- Intervjuguide
- Bedömningsinstrument
- Dokumentationsmall
- Information till den enskilde

## 2. BAKGRUND

### 2.1. Varför ett kartläggningsinstrument

I flera rapporter<sup>1</sup> de senaste åren har brister i biståndshandläggningen vad gäller behovsbedömning, dokumentation och uppföljning av insatser påtalats.

---

<sup>1</sup> Stockholms stads revisionsrapport, Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, DNR 420-87/2007 och Socialstyrelsens kunskapsöversikt Socialt arbete med äldre – Förslag till kompetensbeskrivning för biståndshandläggare inom äldreomsorgen, oktober 2006

Det saknas ofta uppgifter om intressen, vanor och livsföring samt en helhetsbedömning av den enskildes situation och behov. Den äldres behov beskrivs ofta i termer av färdiga lösningar eller insatser.

Bristar i behovsbedömning, dokumentation och uppföljning av insatser är en anledning till att bedömningskansliet utarbetat en metod, i form av ett kartläggnings- och bedömningsinstrument för äldreomsorgens biståndshandläggare. En annan anledning är att öka möjligheten till en mer likvärdig biståndsbedömning i staden. Att systematiskt kartlägga äldres behov och att använda sig av en standardiserad bedömningsmetod kan innebära att bedömningarna blir mer likvärdiga oavsett var i staden den enskilde bor och att stöd- och hjälpinsatser blir bättre utformade.

## **2.2. Framtagandet av ett kartläggnings- och bedömningsinstrument**

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet tar till stora delar sin utgångspunkt i FoU Västernorrlands kartläggningsmaterial<sup>2</sup> och från den förenklade varianten av SNAC, som användes vid Stockholms stads undersökning, hösten 2008, för att ta reda på skillnader i biståndsbedömningen i staden<sup>3</sup>.

I utvecklingsarbetet med framtagande av kartläggnings- och bedömningsinstrumentet har bedömningskansliet samverkat med stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen, Rinkeby-Kista, Södermalm och Östermalm. Stadsdelsförvaltningarna har medverkat i arbetet med att utveckla, anpassa och testa instrumentet. Eva Rönnbäck, fil.dr. i socialt arbete och Mårten Lagergren, docent, har anlitats under arbetet med framtagandet av kartläggnings och bedömningsinstrumentet.

## **2.3. När ska kartläggnings- och bedömningsinstrumentet användas?**

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet ska användas i samband med kartläggningen av den enskildes behov och vid bedömningen av hur behoven kan tillgodoses. Till grund för varje utredning ligger en ansökan, varför det är viktigt att det inte föreligger något tvivel om vad ansökan avser. Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är också ett bra stöd i så väl ansökningsförfarandet om den enskilde ännu inte har formulerat sin ansökan, som i samtalet med den enskilde om dennes olika behov. Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet är också till hjälp för att fånga in vilka önskemål den enskilde har.

<sup>2</sup> Rönnbäck, E. (2008) Att ta makten och ansvaret för sin utredning, FoU Västernorrland rapport 2008:4

<sup>3</sup> Swedish National Study on Aging and Care (SNAC) Gemensamt kartläggnings- och bedömningsinstrument för biståndsbedömning inom äldreomsorgen DNR105-177/2009

Dessa kan sedan formuleras i en skriftlig ansökan. Den enskilde har rätt att ansöka om det han/hon anser vara viktigt för att få ett gott och värdigt liv.

Genom myndighetens utredningsskyldighet ges den enskilde rätten att få sin ansökan prövad och behandlad.

## **2.4. Kopplingen till verksamhetssystemet, Paraplysystemet**

I stadens verksamhetssystem, Paraplysystemet, finns utöver bedömningsinstrumentet för kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen en dokumentationsmall för utredning enligt SoL.

Dokumentationsmallen följer samma struktur som intervjuguiden, vilket underlättar överföring av information från kartläggningen till utredningsmallen och senare även till mallen för beställning. Genom utredningen framgår en samlad bild av den enskildes individuella behov och situation. Denna samlade bild är nödvändig för såväl bistånd som för insatser som sedan ska förmedlas till den utförare, arbetsgrupp som ska genomföra insatserna.

Mallarna i Paraplysystemet; Ansökan, Beslut och Beställning har inte utvecklats inom ramen för bedömningskansliets uppdrag på grund av att även andra verksamheter inom socialtjänsten använder dessa dokument.

Kartläggnings- och bedömningsinstrumentet med tillhörande utredningsmall kommer att bidra till att samtliga behov av bistånd som kartlagts också dokumenteras i utredningen och avspeglar sig i beställningarna. Med tydligare beställningar blir också uppdraget för utföraren tydligare.

## **3. HANDLEDNING - UTGÅNGSPUNKTER OCH MÅL MED KARTLÄGGNINGEN**

Regeringsreformen är en av Sveriges fyra grundlagar och handlar om hur Sverige ska styras. Den är uppdelad i tretton kapitel och innehåller regler för hur demokratin ska förverkligas i Sverige och hur makten ska fördelas mellan riksdagen, regeringen, kommunerna, landstingen och domstolarna. Första kapitlet handlar om att alla människor har lika rättigheter.

Av 1 kap. 2 § framgår att:

Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Den enskildes personliga, ekonomiska och kulturella välfärd skall vara grundläggande mål för den offentliga verksamheten. Det skall särskilt åligga det allmänna att trygga rätten till hälsa, arbete, bostad och utbildning samt att verka för social omsorg och trygghet.

Vidare framgår att:

Det allmänna skall verka för att alla människor skall kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället. Det allmänna skall motverka diskriminering av människor på grund av kön, hudfärg, sexuell läggning, nationalitet eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, ålder eller annan omständighet som gäller den enskilde som person.

Utgångspunkten för biståndshandläggningen återfinns i SoL som trädde i kraft 1982. SoL präglas av en helhetssyn i stället för det symtomtänkande som den äldre lagstiftningen kunde ge utrymme för.

Av SoL framgår att:

Socialtjänsten skall på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Grundintentionen i SoL återfinns i regeringsformen.

Av lagstiftningen framgår att det är den enskildes behov av hjälp som ska vara styrande och inte sjukdom, funktionsnedsättning eller ålder. All biståndsbedömning måste därför utgå från den enskilde individens behov sett ur ett helhetsperspektiv.

Med helhetssyn avses den enskilde individens behov i relation till hans/hennes livssituation, möjligheter och hinder. Varje människa är unik och tillsynes lika behov upplevs därför olika varför alla lösningar måste vara differentierade och individuella. Det är därför viktigt att inte fastna i rutinmässiga och schabloniserade arbetsätt.<sup>4</sup>

Kartläggningen utgår från ett individuellt synsätt där varje människa är unik och varje kartläggning individuell. Kartläggningen fokuserar helt på den enskildes beskrivning av sin livssituation, önskemål och behov av stöd och hjälp.

---

<sup>4</sup> Lindelöf M. & Rönnbäck E. (2007) Biståndshandläggning och handlingsutrymme – från ansökan till beslut, Lund, studentlitteratur



Utgångspunkten för kartläggningen är att se hur biologiska och psykologiska samt sociala och kulturella aspekter samverkar och skapar den livskvalitet och hälsa som individen upplever.

Socialtjänstens syn på behov stämmer väl överens med Antonovskys teori om Kasam och den Holistiska behovsmodellen.<sup>5</sup> Den Holistiska behovsmodellen utgår från att varje individs behov står i relation till varandra, det vill säga en helhetssyn, att se hela människan. Den atomistiska behovsmodellen utgår däremot från att varje individs behov kan ses som separata behov oberoende av varandra, det vill säga behovsmodellen utgår inte från en helhetssyn.<sup>6</sup>

Målet med kartläggningen är att tillsammans med den enskilde formulera ett mål för biståndet. Ett mål som tar utgångspunkt i ett salutogent synsätt och som ger en tydlig bild av vad biståndet ska leda till. Kartlägningsinstrumentet har en salutogen inriktning, vilket innebär att utgångspunkten är att se till det friska och individens möjligheter och resurser, det vill säga ett hälsoperspektiv.

Genom att den enskilde besvarar nedanstående frågor utifrån ett, då – nu – sedan perspektiv, formulerar han/hon själv målet för biståndet.

- Hur var det tidigare?
- Hur är det nu?
- Hur vill du att det ska vara?

Hur du som biståndshandläggare använder kartlägningsinstrumentet är avgörande för resultatet. Därför är det viktigt att du känner dig väl förtrogen med vilka utgångspunkterna i kartlägningsinstrumentet är och vad som ska uppnås. I det syftet använder staden handledningen<sup>7</sup>, se flik 1. Handledningen ger grundläggande kunskaper för att öka kvaliteten så väl i mötet som i samtalet med den enskilde.

## 4. INTERVJUGUIDE OCH BEDÖMNINGSSINSTRUMENT

I kartlägnings- och bedömningsinstrumentet, se flik 2, ingår dels en allsidig bedömning av olika aspekter på omsorgsbehovet med utgångspunkt från den

<sup>5</sup> Rönnbäck, E. (2008) Att ta makten och ansvaret för sin utredning, FoU Västernorrland rapport 2008:4

<sup>6</sup> Lindelöf M & Rönnbäck E. (1994) från råd till granskning behovsmätning i äldre- och handikappomsorgen, Socialstyrelsen 1994.

<sup>7</sup> Handledningen är i huvudsak framtagen av FoU Västernorrland, Kommunförbundet Västernorrland

enskildes hela behovssituation som intervjuguiden utgör, dels en systematisk dokumentation av olika faktorer av betydelse för insatserna och dess omfattning, som bedömningsinstrumentet utgör. Bedömningsinstrumentet benämns som beslutsunderlag i Paraplysystemet.

Intervjuguiden ska fungera som ett stöd för dig som biståndshandläggare i arbetet med att samla in uppgifter, kartlägga den enskildes behov och omgivningsfaktorer som är relevanta för utredningen. Intervjuguiden består av nio livsområden som kan vara aktuella i en människas liv. Vilka livsområden som kan bli aktuella i det enskilda fallet avgörs utifrån vad ansökan avser och ärendets komplexitet.<sup>8</sup> I många fall, särskilt när ansökan är otydlig eller när den enskilde är osäker på vad han/hon behöver kan det vara av vikt att göra en mer omfattande kartläggning men endast de frågor som är relevanta för behovet ska tas upp.

Bedömningsinstrumentet lyfter fram de frågeställningar som berör behovet för flertalet personer. Utgångspunkten är den förenklade varianten av SNAC-studien<sup>9</sup> som användes i Stockholmsundersökningen, där de variabler som beskriver behoven och insatser är hämtade från SNAC-studiens vårdssystemdel.

Syftet med bedömningsinstrumentet är dels att kunna följa upp och jämföra beslutade insatser i förhållande till behoven, dels att kunna räkna fram ett referensvärde. Uppföljningen av beslutade insatser kan göras i statistiskt hänseende på central nivå, äldreförvaltningen, och på lokal nivå där respektive stadsdelsförvaltning kan göra både statistiska uppföljningar och uppföljningar på individnivå. Dokumentationen i beslutsunderlaget medför att ett referensvärde räknas ut, ett värde att jämföra med, för antalet beviljade hemtjänsttimmar givet graden av vårdberoende, som i genomsnitt beviljas i staden. Du som biståndshandläggare ska alltid göra en individuell bedömning av den enskildes behov vilket innebär att du i det enskilda fallet kommer att få göra avsteg från referensvärdet med så väl en ökning som minskning av tiden.

#### **4.1. Intervjuguide**

Intervjuguiden utgår från en helhetssyn på människan. Den innehåller förslag på frågeområden kopplade till nio livsområden. Livsområden som tas upp är:

1. Boende, närmiljö och omgivning
2. Person, närstående, familj och socialt nätverk
3. Fysisk hälsa och välbefinnande
4. Psykisk hälsa och välbefinnande

---

<sup>8</sup> SOSFS 2006:5

<sup>9</sup> Metod SNAC-studien genomförs sedan 2001 bland annat i Kungsholmens stadsdelsförvaltning

5. Hushåll
6. Aktiviteter i den dagliga livsföringen
7. Mat och måltider
8. Livsstil och intressen
9. Ekonomi och ärenden

Intervjuguiden ska användas som ett stöd i kartläggningen av den enskildes behov och utgår från den enskildes egen beskrivning. Av intervjuguiden framgår att du som biståndshandläggare även ska beakta ”den enskildes fokus”, vilket innebär att du som biståndshandläggare beaktar sådant som den enskilde återkommer till under samtalet.

Intervjuguiden finns även att tillgå som ett arbetsmaterial på intranätet. Anteckningarna för du sedan över till Paraplysystemets dokumentationsmall för utredning enligt SoL, se flik 3.

Dokumentationsmallen har utarbetats så att den följer kartläggningens nio livsområden. Det är viktigt att det framgår av den dokumenterade utredningen dels vilka behov som kartlagts, dels en utförlig bedömning av den enskildes behov.

## **4.2. Bedömningsinstrument**

Bedömningsinstrumentet innehåller standardiserade frågor med fasta svarsalternativ kopplade till fem av de nio livsområdena. Dessa livsområden är:

1. Boende, närmiljö och omgivning
2. Person, närstående, familj och socialt nätverk
3. Fysisk hälsa och välbefinnande
4. Psykisk hälsa och välbefinnande
5. Aktiviteter i den dagliga livsföringen

I samband med kartläggningen av de olika livsområdena ska du som biståndshandläggare ha bedömningsinstrumentets standardiserade frågor i åtanke för att senare kunna dokumentera svaren i Paraplysystemets beslutsunderlag. Du gör bedömningen av vilka frågor, behov som är relevanta att dokumentera utifrån vad ansökan avser och vad som framkommit i utredningen. Dokumentationen bygger på din professionella bedömning. Endast svar på frågor som berörts i utredningen får dokumenteras.

Bedömningsinstrumentets frågor som dokumenteras i Paraplysystemets beslutsunderlag, ger staden underlag för att säkerställa likvärdighet, rättvisa, ett effektivt resursutnyttjande och en god planering av stadens äldreomsorg.

Genom att använda sig av bedömningsinstrumentet ökar möjligheten till att bedömningen av den enskildes omvårdnadsbehov blir mer likvärdig, oavsett var i staden den enskilde bor.

## 5. DOKUMENTATIONSMALL

Utredningen bygger på kartläggningen med den enskilde och dennes uppfattning om sin livssituation utifrån de livsområden som är nödvändiga att ta upp för utredningen. Till varje livsområde finns ett antal frågeområden som stöd för dig som biståndshandläggare för att få en uppfattning om vilka behov som finns utifrån varje livsområde. Du som biståndshandläggare ska genom samtalet, med den enskilde, få en uppfattning om vilka behov som kan behöva förstärkas och om vilka förmågor den enskilde har. Det kan finnas skäl att göra en mer omfattande utredning om den enskilde inte har klart för sig vad han/hon har för behov. Du måste själv avgöra från fall till fall vad utredningen ska innehålla.

Utifrån den information du fått gör du din professionella bedömning som sedan ligger till grund för beslutet om bistånd. I dokumentationsmallen finns följande färdiga huvudrubriker: Ansökan, Inledning, Aktuell situation, Bedömning och KommunikERING med tillhörande underrubriker. Till varje rubrik finns också en hjälptext framtagen som stöd för vad du kan skriva.

Det är viktigt att du som biståndshandläggare håller isär utredningens två faser – kartläggningen och bedömningen. Risken är annars att behoven felaktigt likställs med insatser och sociala tjänster.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Lindelöf M. & Rönnbäck E. (2007) Biståndshandläggning och handlingsutrymme – från ansökan till beslut i äldreomsorgen, Lund, Studentlitteratur.

## Flödesschema över biståndshandläggning

Ansökan	Utredning	Beslut
Den enskildes begäran om hjälp.	1. Kartläggning av behov (fysiska, psykiska, existentiella, sociala, medicinska) den enskildes och omgivningens resurser, livsstil och vanor.  2. Bedömning Hur kan behoven tillgodoses? Behoven i relation till lagstiftningen.	Biståndet ska utformas så att det svarar mot behoven och att de tillförsäkrar den enskilde en skälig levnadsnivå.

Den första fasen i utredningen – kartläggningen syftar till att du som biståndshandläggare ska få en uppfattning om den enskildes individuella behov i relation till hans/hennes livssituation, möjligheter och hinder. Kartläggningen är den enskildes beskrivning av hans/hennes behov och önskningar och ska hållas fri från din analys och bedömning. Den ska endast innehålla uppgifter från den enskilde och/eller utlåtanden av andra professioner. En bra ingång till själva kartläggningen är att ta reda på orsaken till den enskildes ansökan, som då kan ses som bakgrunden till ansökan.<sup>11</sup>

Den andra fasen – bedömningen, syftar till att du som biståndshandläggare ska göra en analys och en bedömning av vad som framkommit i kartläggningen, för att se om behoven anses skäliga och på vilket sätt dessa, på bästa sätt, kan tillgodoses. Den enskildes livssituation och eget uttalat behov av hjälp samt om det finns andra möjligheter att få behoven tillgodosedda och vad som behövs för att uppnå skälig levnadsnivå ska ligga till grund för din bedömning. Skälig levnadsnivå är en bedömning utifrån rättsliga och professionella ståndpunkter. Som ett stöd i din bedömning har du stadens riktlinjer och rättspraxis att tillgå.<sup>12</sup>

## 6. INFORMATION TILL DEN ENSKILDE

För att synliggöra utredningsprocessen för den enskilde, se flik 4, har en informationsfolder, information till den enskilde, tagits fram där samtliga livsområden finns representerade. Den innehåller också en kort information kring bedömningsinstrumentet och vilka delar som det ställs frågor om som dokumenteras. Informationsfoldern ska den enskilde få före eller i samband med ditt möte med denne.

<sup>11</sup> Lindelöf M. & Rönnbäck E. (2007) Biståndshandläggning och handlingsutrymme – från ansökan till beslut i äldreomsorgen, Lund, Studentlitteratur.

<sup>12</sup> a.a



# Handledning

KARTLÄGGNING OCH BEDÖMNING  
AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Konsten att möta en hel människa

Handledningen är i huvudsak framtagen av FoU Västernorrland,  
Kommunförbundet Västernorrland





# STOCKHOLMS STADS KARTLÄGGNINGS- OCH BEDÖMNINGSSINSTRUMENT

Det finns ett antal förhållningssätt och utgångspunkter som präglar genomförandet av din kartläggning och bedömning av äldres behov. Dessa finns bland annat beskrivna i:

- Socialtjänstlagen
- Stockholms stads äldreplan
- Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorg
- Metodhandledning för biståndshandläggare inom äldreomsorgen i arbetet med Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen
- Socialstyrelsens föreskrifter

Det handlar om att se den enskilde som en människa med en unik personlighet och unika behov och känslor. Det handlar om att se den samlade situationen och inte bara enskilda delar och avgränsade behov som finns i den enskildes vardag. Genom att föra samtal kring sociala, biologiska, psykologiska, kulturella och medicinska frågor får vi möjlighet att ta del av hela människans situation och det sammanhang han/hon lever i.

De insatser Stockholms stad ger ska stärka den enskildes möjlighet att leva ett tryggt och meningsfullt liv. Det innebär att stärka livskvaliteten, om att stödja utan att överta den enskildes egna krafter och funktioner samt om att stärka den enskildes möjligheter att fortsätta leva ett självständigt liv.

## FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH GRUNDSYN – SE HELA MÄNNISKAN

### **Vi utgår från:**

- Hela människan, den enskildes samlade situation
- Individens, den enskildes unika behov
- Den enskildes delaktighet och inflytande
- Den enskildes livskvalitet, dennes möjlighet att bo och leva under trygga och meningsfulla villkor
- Att stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv

## WHO:s DEFINITION AV HÄLSA

”Hälsa är ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och inte enbart frånvaro av sjukdom.”

## WHO:s DEFINITION AV LIVSKVALITET

”Människans egen uppfattning av sin livssituation i ett sammanhang av kultur och värdesystem i relation till de enskilda målen, förväntningarna, levnadsnivån och olika intressen.

Det omfattar på samma sätt individens fysiska hälsa, psykologiska tillstånd, grad av autonomi, sociala relationer, personliga värderingar och deras förhållande till de uppenbara levnadsförhållandena.”

## VARFÖR ETT KARTLÄGGNINGSSINSTRUMENT

Kartläggningssinstrumentet är tänkt att vara ett hjälpmedel för dig som möter en människa som behöver socialtjänstens bistånd. Det tar på ett lättillgängligt sätt upp alla de områden som kan vara aktuella i en människas liv.

Livsområdena är beskrivna genom exempel på frågeområden och du som biståndshandläggaren måste planera ditt möte med den enskilde utifrån vad ansökan gäller. I de flesta fallen, och särskilt när ansökan är otydlig, kan det vara av vikt att göra en mer omfattande kartläggning. Till exempel om personen befinner sig i ett tidigt stadium av demens. Information som är mycket viktig att ha när han/hon inte själv kan berätta. Beaktas bör att kartläggningen endast ska omfattas av de livsområden som är aktuella för utredningen.

Utgångspunkten är att se en hel människa. En människa för vilken biologiska, psykologiska, sociala och kulturella aspekter samverkar och skapar den livskvalitet och hälsa som han/hon upplever.

### ***Målet med kartläggningen***

Målet med kartläggningen är att tillsammans med den enskilde formulera ett mål för biståndet. Ett mål som tar sin utgångspunkt i det salutogena synsättet och ger biståndshandläggare och verksamhet en tydlig bild av vad biståndet ska leda till.

Kartläggninginstrumentet ska hjälpa till att flytta fokus från *kan, kan inte* till ett plan där den enskildes mål blir tydliga utifrån vad han eller hon upplever som god livskvalitet och god hälsa.

### ***Biståndshandläggarens roll***

Instrumentet tar inte över din profession i själva mötet utan ska fungera som ett redskap för ett gott möte. Handledningen ska ge dig grundläggande kunskaper för att öka kvaliteten i detta möte.

## UTGÅNGSPUNKTER

### ***Som man frågar får man svar***

Det är ett påstående som i allt väsentligt stämmer alldeles utmärkt. Det som kan tilläggas är att, man hör det man vill höra, förväntar sig att höra. Därför är det viktigt att fundera över vilka utgångspunkter du valt för mötet.

För att se en hel människa måste du lyfta in biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter. Därför behöver du veta hur det varit, hur det är nu och hur den enskilde vill att det ska vara. På så sätt kan du träffa rätt när du sätter ett mål för biståndet.

Exempel:

Mat – kan ha många dimensioner.

- Att bli mätt
- Hälsoperspektiv
- Gemenskap
- Identitet
- Intresse
- Kulturell och religiös dimension
- Träning
- Begränsning
- Osv.

Avgörande för hur du lyckas använda instrumentet är att du utgår från det salutogena synsättet. Målet är att öka den enskildes livskvalitet och bidra till en ökad känsla av god hälsa.

Där är Kasam ett viktigt begrepp. Känner den du möter att han/hon har sådant som skapar motivation och engagemang i livet? Förstår den enskilde vad som krävs för att han/hon ska klara sin livsföring och nå sina mål? Har han/hon tillgång till det som krävs?

I följande avsnitt beskrivs några centrala begrepp, följt av grundläggande teori, tips och annat som ett stöd för dig för att utveckla dina färdigheter i att använda instrumentet.

Det är du som biståndshandläggare som ska utveckla dina färdigheter att använda detta instrument för att uppnå bästa resultat. Du måste liksom den enskilde vara bekväm i situationen.

## ATT SE EN HEL MÄNNISKA

Biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter av en människas liv skapar den helhet vi behöver för att ge rätt och god omsorg. I mötet är det viktigt att se hela människan. En förflyttning den enskilde inte klarar själv är inte bara en biologisk brist. Den kan i ännu högre grad vara förutsättningen för att fungera socialt eller ha psykologisk betydelse om han/hon exempelvis har en progredierande sjukdom eller skada. Det kan också ha stor betydelse hur fysiskt rörlig den enskilde varit tidigare, hur starkt behovet av autonomi är eller vad han/hon varit tvungen att ge upp på grund av sina svårigheter att förflytta sig. Det är meningen med att förflytta sig som är viktig. En del saker kanske den enskilde klarar själv om han/hon får tid att formulera sig och fundera tillsammans med någon om vad som skulle kunna bidra till en lösning på problemet. En del saker behöver socialtjänsten hjälpa till med.

# Att se en hel människa

## Biologisk varelse

Kropp – funktioner, skador, sjukdomar, ålder, styrkor o.s.v.

## Social varelse

Var och en är ingen – någon är man bara med andra.  
Min relation till andra människor och dess betydelse för mitt liv.

## Kulturell varelse

Våra nedärvda idéer, ideal, värderingar och attityder.

Socialisering in i familj, arbetsliv, vänskapskrets, föreningsliv, lokala samhället, region, land samt religion.

Behov av att uttrycka sin kulturtillhörighet

## Psykologisk varelse

**Personlighet** – Vem är jag? Hur skiljer jag mig från andra?  
Mitt unika jag.

**Kognition** – Tankar, planer och förväntningar.  
Hur bearbetar jag information.

**Socialt** – Hur mina tankar, beteenden och känslor påverkas av andra människor.

**Utveckling** – Hur förändras jag genom livet?  
Genom social, kulturell och fysisk inverkan förändras jag genom barn-, ungdoms-, vuxen- och åldrandestadierna.

**Klinisk** – mentala störningar, riskbeteende, utvecklingsstörning.

## SALUTOGENT SYNSÄTT

Individen sedd ur ett hälsoperspektiv.

Han/hon kan vara mer eller mindre sjuk men ändå uppleva att hälsan är god.

Vad gör hälsan god?

**Friskfaktorer** – se hela människan, biologiskt, socialt, kulturellt och psykologiskt. De består av **hälsofrämjande** faktorer och **omvärldsfaktorer**.

**KASAM** – känsla av sammanhang påverkar starkt en människas förmåga till coping, förmågan att hantera stress (se nästa sida), som i sin tur är en avgörande byggsten för upplevelsen av god hälsa.

**Hälsofrämjande faktorer** – god social kapacitet, positivt självförtroende, självständighet, framgångsrik coping, intelligens, kreativitet, utveckling av speciella intressen och hobbies, impulskontroll, hög aktivitet och energi, att se egna lösningar på problem.

**Omvärldsfaktorer** – bra familjeförhållanden, andra stödjande vuxna, nätverk, att hjälpa andra, göra meningsfulla och betydelsefulla saker.

**Målen för biståndet** – formuleras utifrån ett hälsoperspektiv.

---

Reflektion om motivation:

Omotiverad är den som inte vill  
det jag vill att den ska vilja.

---

Motsatsen till salutogent synsätt är patogent synsätt där individen ses ur ett sjukdoms, skadeperspektiv. Hälsa som frånvaro av sjukdom eller skada. Fokus på att minimera brister. Målen för biståndet formuleras i detta fall utifrån ett funktionsperspektiv.

## **KASAM – känslan av sammanhang**

### **Meningsfullhet – motivation**

I vilken utsträckning känner en människa att livet är värt att leva? **Min** mening med livet. Varför gör jag vissa saker som att kliva upp på morgonen, duscha varje dag, tränar, är barnvakt åt barnbarnen, flyttar ihop med någon och så vidare?

- >> Delaktighet, motivation, engagemang, mening, hopp, gemenskap och tillhörighet.

### **Begriplighet – koll på läget**

Att stimulans och krav upplevs som förutsägbara och tydliga i stället för kaotiska och oförklarliga. Jag vet vad som krävs i respektive situation. Hungrig = behöver äta.

- >> Förutsägbarhet, kunskap, information, struktur och regelbundenhet.

### **Hanterbarhet – att ha tillgång**

Hanterbarhet, att ha tillgång till beskriver vilka resurser man har till sitt förfogande för att möta de krav man utsätts för. Jag har, har inte tillgång till det som krävs i respektive situation. Jag kan själv planera, laga mat och äta eller jag får hjälp av hemtjänsten för detta.

- >> Resurser, tillgångar, rimlig belastning och möjlighet att påverka.

### **Att behöva hjälp av någon annan**

Att vara i behov av hjälp på något sätt kan för en del människor innebära stress. Att vara självständig är ett centralt behov hos oss alla. Man väljer då en strategi för att hantera stressen. Coping kallas det. Copingstrategierna kan vara lösningsfokuserade eller känslfokuserade.

## **KASAM och COPING**

### ***Stark Kasam***

Ökar möjligheterna till en god copingförmåga genom förmågan till ordning och mening i livet. De känslor som väcks kan hjälpa personen till val av handling så att tanke, känsla och handling hänger samman.

### ***Svag Kasam***

Ökar risken för att situationer i högre grad upplevs kaotiska och meningslösa, vilket bidrar till bristande copingförmåga.

### ***Framgångsrik coping***

Förhandla – problemlösning - socialt stöd – professionellt stöd – optimism – humor – positiv omformulering – jämförelse - önsketänkande – magiskt tänkande.

### ***Destruktiv coping***

Flykt – undvikande – bedövande – konfrontation – rigiditet - självkritisk – diskvalificering – anpassning.

- >> Den du möter befinner sig i en situation där han/hon använder sig av någon strategi för att ta hand om den stress som läget orsakat.

## MAN ÄR SITT EGET VERKTYG

### **Hur man skapar ett bra möte med utgångspunkt i sig själv**

Det är viktigt att se hela människan när du bedömer en individs behov av vård och omsorg. Vid ett möte med den enskilde sker alltid en interaktion mellan två människor och för att skapa ett bra mötesklimat är det viktigt att även reflektera över sin egen roll i sammanhanget. Som biståndshandläggare är du ditt eget verktyg och det är viktigt att du utgår från dig själv när du förbereder dig inför ett möte.

- >> Finns det någon möjlighet att du i din handläggarroll påverkar den äldre?

### **Normkritiskt tänkande**

Alla människor påverkas av normer och värderingar som finns i samhället – oavsett om vi vill eller inte. För att skapa ett gott möte med den äldre är det viktigt att vara medveten om vad du själv förväntar dig av mötet och reflektera över hur du förhåller dig till det som är ”annorlunda”. Målet är att alla människor ska få den hjälp de behöver och för att nå det målet är det viktigt att inte låsa sig i föreställningar om att alla äldre är lika och har samma behov.

Alla har vi olika utgångspunkter och föreställningar, vilket kan påverka hur vi tolkar de individer vi möter och därmed också deras behov. Det är viktigt att förstå vad vi ser som normalt för att kunna reflektera över vad som upplevs som annorlunda. Därefter kan du arbeta med att bevilja rätt hjälpinsats utifrån individens egenskaper.



## **Att tänka på inför mötet**

Du har makten att forma mötet och ett bra mötesklimat är viktigt för att den enskilde ska känna sig sedd och trygg. För att det ska vara möjligt är det viktigt att du inte bara lägger energi på att se den andra människan, du måste också våga se dig själv. Dina förväntningar kan påverka möjligheten att se den äldres hela jag.

Utgå från dig själv. Vad ser du framför dig när du tänker dig ett typiskt möte med en äldre som söker stöd och hjälp? Vem möter du?

Föreställningar om vad som är normalt kan påverka biståndsbedömningen. Har du olika förväntningar på exempelvis kvinnor och män, homosexuella och heterosexuella, utom norden födda och inom norden födda kan detta få konsekvenser för vilket bistånd som beviljas. Det gäller att försöka lyfta blicken från inlärd normer och värderingar och se den individ du möter.

Det är viktigt att låta människor vara olika. Alla kvinnor har inte samma behov och önskemål, precis som att alla män inte vill ha samma hjälpinsats. Alla människors livssituation och önskemål om hjälp ska få uttryckas och vara styrande i mötet med dig som biståndshandläggare.

Kom ihåg att så väl du som biståndshandläggare och den äldre präglas av normer och värderingar. Förväntningar om vad till exempel äldre kvinnor bör klara av själva kan påverka individens syn på sina egna behov.

## **KVALITATIVA INTERVJUER – ETT GOTT MÖTE**

En kvalitativ intervju handlar om att ställa enkla och raka frågor som ger komplexa och innehållsrika svar. Syftet är att se mönster och hur olika variabler påverkar varandra. Mönstret innebär att se hur biologiska, psykologiska, sociala och kulturella aspekter av tillvaron samspelar och skapar en människas upplevelse av livskvalitet. Dessutom kan du också värdera en människas Kasam – känsla av sammanhang.

Har den enskilde mening i sitt liv? Förstår han/hon att hantera kraven som ställs för att klara livsföringen? Har han/hon de redskap som behövs?

Detta sammantaget hjälper till att formulera individuella mål, bedöma och besluta om bistånd samt ge förutsättningar för god kvalitet i utförandet av stöd och hjälp. Det i sin tur ska bidra till personens upplevelse av god hälsa och god livskvalitet.

## INTERVJUGUIDE

När du intervjuar använder du en intervjuguide. Intervjuguiden utgår från de livsområden som kan bli aktuella att fråga om för att få en helhetsbild av den enskilde. Inom varje livsområde finns exempel på delområden kring vilka du kan formulera frågor.

När du ska intervjua behöver du förbereda dig. En viktig förberedelse är att tydligt formulera mål och syfte med intervjun. Är du klar över vad du vill, kan du kommunicera detta tydligt till den enskilde innan ni startar och lättare styra intervjun mot målet. Tydligt mål och syfte underlättar också att ta fram en relevant frågeguide.

### **Egen frågeguide**

Ett tips är att du gör en egen frågeguide, med egna formulerade frågor, utifrån livsområdena i Intervjuguiden. Frågeguiden bör bestå av de frågeområden som intervjun ska omfatta, inledande frågor och följdfrågor för varje frågeområde och på olika nivåer. Hur detaljerad din frågeguide ska vara bestämmer du själv, utifrån hur mycket stöd du behöver ha i varje enskilt fall.

Du behöver inte kunna frågeguiden utantill, men ju lättare du navigerar i materialet desto bättre blir intervjun. Det är viktigt att vara närvarande och aktivt lyssnande under hela intervjun för att kunna fånga upp vad som sägs mellan raderna. Varje gång du behöver titta på dina frågor i frågeguiden bryter du detta fokus. Ta gärna med en kortversion av din egen formulerade frågeguide, som checklista, till mötet med den enskilde för att lättare kunna behålla fokus under hela mötet.

## EN BRA START

Den eller de första frågorna kan vara helt avgörande för hur resten av intervjun kommer att flyta. Ett exempel på en öppningsfråga kan vara:

- Vill du beskriva anledningen till att vi träffas i dag?
- Vad vill du att det här ska leda till?

Den intervjuade berättar och du lyssnar aktivt. Därefter gör du kartläggningen och för anteckningar som du brukar.

## FÖRUTSÄTTNINGAR

### Att få **berätta**

har en viktig funktion:

- Att sätta ord på ...
- Att bli hörd.
- Att känna att någon bryr sig.
- Att skapa framtiden (hopp).

### Att **lyssna**

är A och O för biståndshandläggaren:

- Lyssna efter vad som är viktigt.
- Låt bli att värdera.
- Låt bli att lösa problem.
- Ta inte ställning.
- Ge sällan råd.

### **Skapa förtroende**

Processen att skapa förtroende påverkas av många saker. Den är redan påverkad av personens tidigare erfarenheter av; kommunen, handläggare, utförda insatser, andras erfarenheter, mediebevakning m.m.

Att skapa förtroende i mötet när kartläggningen görs påbörjas långt innan och pågår alltjämt. Förtroendet kan också vara resultatet av hur det faktiskt blev.

### **En hel människa**

Ett då, nu och sedan perspektiv är betydelsefullt i intervjun. Är nu en skillnad mot förr? Hur vill den enskilde att det ska bli sedan.

Sociala, biologiska, kulturella, medicinska och psykologiska aspekter av en människas liv skapar den helhet du behöver för att ge rätt och god omsorg.

I mötet är det viktigt att se en hel människa. En förflyttning den enskilde inte klarar själv är inte bara en biologisk brist. Den kan i ännu högre grad vara förutsättningen för att fungera socialt eller ha en psykologisk påverkan om den enskilde exempelvis har en progredierande sjukdom eller skada.

Det kan också ha en betydelse hur fysiskt rörlig den enskilde varit tidigare, hur stark behovet av autonomi är eller vad han/hon varit tvungen att ge upp på grund av sina svårigheter att förflytta sig. Det är **meningen** med att förflytta sig som är viktig.

En del saker klarar den enskilde själv om han/hon får tid att formulera sig och fundera tillsammans med någon om vad som skulle kunna bidra till en lösning på problemet. En del saker behöver socialtjänsten hjälpa till med.

## ATT TÄNKA PÅ

### **TYDLIG**

Var tydlig – var klar och tydlig när du informerar om hur och varför intervjun görs och socialtjänstens uppgift.

### **EXPERT**

Den enskilde är expert på sig och sitt.

### **TID**

Ge intervjun den tid som är nödvändig.

### **ANALYSERA**

Analysera materialet – analysera inte under intervjuen.

### **FRÅGOR**

Konkreta frågor om handlingar, beteenden och aktiviteter ger dig även svar på hur den enskilde känner, upplever och tänker.

### **EMPATI**

En människas uppfattning om sin situation och sin omgivning påverkar dennes sätt att handla och betrakta andra människor. Ett empatiskt förhållningssätt är nyckeln till att se hela människan och förstå den aktuella situationen.

## **RESPEKT**

Det är bra att kunna vara på samma nivå som den enskilde som är expert på sig själv. Intervjuaren på sin profession. Du får aldrig glömma att det också finns en stor skillnad i maktförhållandet. Makten att besluta ligger hos dig som biståndshandläggare.

## **TITTA PÅ**

Titta på den du intervjuar. Det bidrar starkt till att du visar ditt intresse. Det kan medföra att du får ut mer information än du förväntade dig.

## **SAMMANFATTA**

Sammanfattningen innehåller den ansökan som formulerades, beskrivning av vad den enskilde vill att det ska leda till, vad du som biståndshandläggare kommer att göra efter intervjun. Eventuell formell information.

- Du har ansökt om ...
- Du vill att det ska leda till ...
- Vi har pratat om ...
- Finns det något du vill tillägga?

# SOM MAN FRÅGAR FÅR MAN SVAR

Enkla och raka frågor. Det är lättare sagt än gjort men man kan träna upp sig.

Oj! Det blev tyst. – Det är helt okej. Tystnaden är ett bra medel att låta den enskilde få tänka och tala färdigt. Det kanske du själv också behöver. Frågorna kommer sällan som ett rinnande vatten.

Hypotetiska frågor av arten Om ... Så ... krånglar till det och blir ledande utifrån ditt sätt att se på saker.

Retrospektiva frågor - frågor om hur det var då kan vara en fälla. Det du egentligen får svar på är hur den enskilde nu ser på det som var tidigare. Det vara bättre att fråga om hur den enskilde tycker att situationen har förändrats mot tidigare.

Varför inte varför? Sådana frågor upplevs ofta som ifrågasättande. Likaså Hur det kan det komma sig...

Men – alltså, vahettere, liksom, typ, är ord som ska undvikas.

Börja inte med ordet men eftersom man då förväntar sig ett motsatsförhållande.  
Det var bra, men...

Fråga inte genom att påstå eller föreslå. Det är väl inte så att ...  
Skulle det kännas bättre om ...

Fortsätt fråga i stället för att lägga fram en egen tolkning. Är du osäker på vad den enskilde menade så bör du fråga vidare. Att presentera en egen tolkning innebär att påstå något och för vissa ska det då mycket till innan de uppger en avvikande mening.

Jag förstår – ska användas sparsamt. Att tro sig förstå innan du verkligen gör det kan förstöra mycket. Ett Jag förstår... kan bli Locket på...  
Jag förstår, kan också på rätt ställe inbjuda till att berätta mer.

Avsluta intervjun – det är inte så ovanligt att viktig information kommer från den enskilde när du ska gå. Då har förhållandet ändrats mellan er båda och den enskilde är mer avslappnad. Kartläggningen pågår tills du lämnat den enskilde.

## HUR STÄLLER DU DE KONKRETA FRÅGORNA DÅ?

För att få svar som inrymmer både biologiska, sociala, kulturella och psykologiska aspekter i den enskildes liv så frågar du för att den intervjuade ska berätta.

>> Fråga om handlingar, beteenden och aktiviteter.

### Öppna frågor

Exempel på öppna frågor är:

- Berätta om ...
- Hur gör du när ...
- Vad saknar du ...
- När vill, brukar du ...
- Hur ofta ...

- På vilket sätt ...
- Var, vart skulle du ...
- Beskriv hur det har förändrats
- Hur har det varit tidigare ...
- Berätta mer om ...
- Hur menar du då ...
- Hur vill du att ...
- Om du jämför med hur det var tidigare ...

## **Skalor**

Skalor kan användas för att beskriva hur allvarligt ett problem är, den enskildes känsla av motivation eller hopp. Hur angeläget något är, framsteg eller tilliten den enskilde känner för egna eller andras resurser.

Exempel:

- Om 0 är när det varit som värst och 5 när det är riktigt bra – var är du nu?
- Vad har du gjort för att ta dig från 0 till 3?
- Vad behövs för att du ska ta dig till 4?

## **Frågor på olika nivåer**

Enligt den amerikanske psykologen William Banaka rör vi oss i en intervju mellan tre logiska nivåer: information, åsikter och handling. Information är grunden för att de andra logiska nivåerna ska fungera i en intervju. Därför bör du inleda intervjun och varje nytt frågeområde med beskrivande informationsfrågor. Effektiv kommunikation sker när både intervjuperson och intervjuare håller sig till ett ämne och en logisk nivå i taget. Till exempel:

### **1. Informationsnivån**

Fråga: Vem tar hand om matlagningen hos er?

Svar: Det är jag själv som gör det.

### **2. Åsiktsnivån**

Fråga: Vad tycker du om att vara den som lagar maten?

Svar: Jag tycker det är jobbigt för jag ser dåligt.

### **3. Handlingsnivån**

Fråga: Hur skulle du vilja göra?

Svar: Jag skulle vilja få mat levererad hem.

Logiken, och därmed effektiviteten i intervjun störs om den intervjuade svarar på en annan logisk nivå än frågan ställts på, t.ex. genom att ge ett åsiktssvar på en informationsfråga.

Fråga: Hur ser dina kontakter med hemtjänsten ut? (informationsnivån)

Svar: Jag tycker om när Eva kommer. (åsiktsnivån)

Intervjuaren har fått en viktig kunskap, men inte svar på sin fråga. Här gäller det att som intervjuare vara uppmärksam på detta, gå tillbaka och ställa informationsfrågan igen, få svar, och därefter gå vidare till åsiktssvaret och plocka upp den tråden igen: Du nämnde att du särskilt gillar när Eva kommer, hur kommer det sig?

Medvetenhet om de logiska nivåerna hjälper den uppmärksamme intervjuaren att säkerställa att han/hon fått svar på sina frågor under intervjuns gång och ger intervjun en logisk struktur som gör att samtalet lättare leds framåt.

Använd de logiska nivåerna för att konstruera en effektiv frågeguide. Inled varje nytt frågeområde med en eller flera öppna informationsfrågor följt av tänkbara åsiktsfrågor och, där så är relevant, handlingsfrågor.

## **Följdfrågor**

Följdfrågorna är mycket viktiga för då fångar du upp vad personen verkligen vill ha sagt. Det kräver också att du lyssnar aktivt. Följdfrågorna ställer du givetvis också genom öppna frågor.

Använd kunskapen om de olika logiska nivåerna när du formulerar följdfrågor. För att få ut maximalt från varje frågeområde bör du, i den mån det går, i varje fråga jobba dig igenom alla nivåerna i följande ordning: beskrivande, reflekterande, värderande och handling, alternativ.

Viktigt i kvalitativa intervjuer är att inte hasta förbi de reflekterande och värderande följdfrågorna och istället gå direkt från beskrivande frågor till handlingsalternativ. Det är genom reflekterande och värderande frågor som du kommer ned på djupet och bakom orden, och där både du och den enskilde kan nå insikter och verklig förståelse.



## ATT FORMULERA MÅL

Ett då, nu, sedan – perspektiv är betydelsefullt i intervjun. Är det nu en skillnad mot förr? Hur vill den enskilde att det ska bli i morgon, nästa vecka eller nästa månad. Då perspektivet genom hela kartläggningen hjälper till att få en livshistoria när den är nödvändig men också hur det såg ut innan den enskilde behövde ansöka om hjälp.

Att ställa frågor utifrån då, nu, sedan perspektivet hjälper också den som söker att själv formulera målen med insatserna. I stället för att fråga om mål kan du ställa frågan – hur skulle du vilja att det såg ut när det gäller exempelvis fysisk förmåga att förflytta sig, i morgon, nästa vecka eller nästa månad.



# Intervjuguide

KARTLÄGGNING OCH BEDÖMNING AV BEHOV  
I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Konsten att möta en hel människa



# KARTLÄGGNING OCH BEDÖMNING AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

- >> Kartläggningen utgår från ett individuellt synsätt där varje människa är unik och varje kartläggning individuell.
- >> Kartläggningen fokuserar helt på den enskildes beskrivning av sin livssituation, önskemål och behov av stöd och hjälp.
- >> Kartläggningen utgår från en helhetssyn som omfattar biologiska, psykologiska, sociala, kulturella och medicinska aspekter.
- >> Kartläggningens mål är att få fram den enskildes behov utifrån hans/hennes egna beskrivningar och upplevelser och att tillsammans med den enskilde formulera mål för biståndet.

# BOENDE, NÄRMILJÖ OCH OMGIVNING

Att ta reda på hur boendet, närmiljön och omgivningen ser ut och fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det ger en bild av hur vardagen fungerar, hur den enskilde trivs och vilken trygghet han/hon känner i sin bostad.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hans/hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.

---

## EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA

**Bostadens standard - tappor, hiss, utrymme, annan funktionalitet**

**Bostadsanpassning, hjälpmedel**

**Bostadssituation - trivsel, trygghet och säkerhet**

**Framkomlighet i närmiljön**

**Tillgänglighet till vårdcentral, affärer, kulturliv och service i alla former**

**Kommunikationer, färdtjänst**

**Hjälpmedel, hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

## BEDÖMNINGSTRINNING – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Nuvarande boendeform

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Ordinärt boende
- Särskilt boende utan heldygnsomsorg (servicehus)
- Särskilt boende med heldygnsomsorg (vård och omsorgsboende, profilboende, HVB-hem)

# PERSON, NÄRSTÅENDE, FAMILJ OCH SOCIALT NÄTVERK

Att ta reda på vilka möjligheter till kontakt och relationer den enskilde har i sitt dagliga liv är en grund för att förstå den hans/hennes behov av stöd inom området.

Personer som har en känslomässig betydelse i den enskildes liv.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan hjälpa honom/henne att upprätthålla sina kontakter och relationer.

---

## EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA

**Ensamboende, samboende**

**Civilstånd, familj, barn, släkt, vänner, relationer till andra betydelsefulla personer i ens liv**

**Socialt nätverk, grannar, föreningsliv, husdjur**

**Förändringar av betydelse i nätverk, närstående (flyttat, dödsfall osv.)**

**Upplevelse av ensamhet, trygghet**

**Ursprung, etnicitet**

**Hjälp av annan**

**Hjälpmedel**

---

## BEDÖMNINGSSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Boendestatus

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Ensamboende
- Samboende make/maka eller annan person

### Nordisk härkomst, utomnordisk härkomst

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Norden
- Utanför Norden

Fortsättning >>

# PERSON, NÄRSTÅENDE, FAMILJ OCH SOCIALT NÄTVERK

## BEDÖMNINGSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

**Får den enskilde stöd, service eller personlig omvårdnad av någon annan person?**

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Aldrig
- Sällan (hjälp mindre än en gång i veckan)
- Flera gånger i veckan (hjälp en eller flera gånger i veckan)
- Dagligen (hjälp dagligen)

**Av vem?**

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Make/maka
- Barn/svärbarn
- Annan person



# FYSISK HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

Att ta reda på hur den fysiska hälsan påverkar vardagen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hans/hennes livskvalitet och välbefinnande.

---

## EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA

**Sjukdomar och skador som påverkar hälsan och den fysiska förmågan**

**Diagnos om den är av vikt**

**Effekter på den enskildes olika fysiska funktioner - t.ex. syn, hörsel, hjärta och kärl, leder och muskler, neurologiska besvär m.fl.**

**Kontinens**

**Kommunicera - förmågan att sända ett budskap och förmågan att ta in, tolka ett budskap**

**Egenvård - medicinering, stödstrumpor och annat som inte är delegerat av sjukvården**

**Förmåga att röra sig och förflytta sig, förflyttning inne och ute, över dygnet och årstider**

**Hjälpmedel t.ex. kommunikation -, syn, hörsel-, och förflyttningshjälpmedel m.fl.**

**Kontakter med hälso- och sjukvården – ringa, besöka, få och ge information**

**Hjälp av annan med hälsofrågor**

**Välbefinnande, oro, otrygghet till följd av den fysiska hälsan**

**Våld och övergrepp, hot, fysisk misshandel**

**Då, nu, sedan**

---

# FYSISK HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

## BEDÖMNINGSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Har den enskilde rörelsehinder?

Avser den enskildes förmåga att röra sig utomhus respektive inomhus med eller utan hjälpmedel.

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga rörelsehinder
- Kan gå utomhus med hjälpmedel käpp, rollator och klarar mindre trappor
- Kan röra sig inomhus med hjälpmedel men klarar ej trappor eller förflyttning
- utomhus (rullstol om personen själv kan manövrera den och själv ta sig i och ur)
- Beroende av levande stöd och/eller rullstolsburen (och ej i stånd att själv manövrera denna eller ta sig i och ur) eller sängbunden

### Har den enskilde inkontinensbesvär?

#### Urininkontinens

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga problem med urininkontinens, (KAD som man sköter själv räknas som kontinent)
- Lätt inkontinent (misslyckas ibland)
- Svårt inkontinent (misslyckas ofta)
- Ständigt inkontinent eller har KAD som man inte kan sköta själv

#### Avföringsinkontinens

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga problem med avföringsinkontinens, colostomi som man sköter själv räknas som kontinent
- Delvis inkontinent (misslyckas ibland)
- Svårt inkontinent (misslyckas ofta)
- Ständigt inkontinent

# PSYKISK HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

Att ta reda på hur den psykiska hälsan påverkar vardagen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hans/hennes livskvalitet och välbefinnande.

---

## EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA

**Sjukdomar och skador som påverkar hälsan och den psykiska förmågan**

**Diagnos om den är av vikt**

**Effekter på den enskildes olika psykiska funktioner - t.ex. omdöme, riskbeteenden, orienteringsförmåga, nedstämdhet, initiativförmåga, ångest, hallucinationer, nedstämdhet, sömn**

**Effekter på den enskildes olika kognitiva funktioner - t.ex. perception, minne, uppmärksamhet, begåvningsnivå, kommunikationsförmåga (sända, ta in och tolka budskap)**

**Kognitiva processen omfattar planering, problemlösning, beslutsförmåga, genomförande och utvärdering**

**Problematiskt beteende, riskbeteende**

**Säkerhet - fara för den enskilde eller dennes omgivning**

**Egenvård - medicinering och annat som inte är delegerat av sjukvården**

**Kontakter med hälso- och sjukvården – ringa, besöka, få och ge information**

**Hjälp av annan med hälsofrågor**

**Missbruk - konsekvenser, mönster för användningen, drogfria perioder, vård och behandling**

**Välbefinnande, oro, otrygghet till följd av den psykiska hälsan**

**Våld och övergrepp, hot, psykisk misshandel**

**Då, nu, sedan**

---

# PSYKISK HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE

## BEDÖMNINGSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Upplever/besväras den enskilde av oro och otrygghet?

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga besvär med oro och otrygghet
- Lätta eller tillfälliga besvär med oro och otrygghet
- Periodvis svåra besvär med oro och otrygghet
- Ständigt svåra (invalidiserande) besvär med oro och otrygghet

### Har den enskilde problem med nedstämdhet?

(behöver inte vara diagnostiserad)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga besvär med nedstämdhet
- Lätta eller tillfälliga besvär med nedstämdhet
- Periodvis svåra besvär med nedstämdhet
- Ständigt svåra (invalidiserande) besvär med nedstämdhet

### Har den enskilde kognitiv nedsättning?

(minnessvårigheter och bristande orientering)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Inga minnessvårigheter
- Vissa minnessvårigheter, ibland något oklar och förvirrad
- Påtagliga minnessvårigheter, ofta oklar och förvirrad
- Helt glömsk, ständigt mycket oklar och förvirrad

# HUSHÅLL

Att ta reda på hur hushållet fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hans/hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.

---

## **EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA**

**Städa sitt hem, dagliga hushållssysslor som t.ex. diska, bädda, tvätta, klädvård, normalt underhåll som byte av lampor etc.**

**Inköp, ärenden som t.ex. bank, post, apotek, frisör, optiker, butiker m.fl.**

**Trygg med att vardagen fungerar**

**Hjälpmedel, hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

# AKTIVITETER I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Att ta reda på hur aktiviteterna i den dagliga livsföringen fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan stärka hans/hennes möjligheter att leva ett tryggt och självständigt liv.

---

## EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA

**Bad och dusch**

**Klädsel – påklädning, avklädning**

**Toalettbesök**

**Kontinens**

**Hygien - hela kroppen, munhälsa, naglar, hår**

**Trygg med att vardagen fungerar**

**Hjälpmedel t.ex. för klädsel, mobilduschstol, fristående toalettstol, inkontinenskydd m.fl.**

**Hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

## BEDÖMNINGSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Är den enskilde i behov av stöd i samband med bad och dusch?

(att ta sig till tvättplatsen och rengöra hela kroppen, med tvättlapp vid handfat, i badkar eller dusch)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Oberoende:  
Att ta sig själv till handfattet eller i och ur badkaret (ev med hjälp av stödhandtag etc) och tvättar sig själv utan hjälp (även ryggen) och behöver inte någon tillsyn av trygghetsskäl
- Delvis beroende:  
Får tvätthjälp med ryggen
- Beroende:  
Får hjälp att ta sig till tvättplats eller vatten framburet, tillsyn i dusch, hjälp med fötter och/eller underlivet alternativt total hjälp

Fortsättning >>

# AKTIVITETER I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

## BEDÖMNINGSINSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Är den enskilde i behov av stöd i samband med klädsel?

(att ta sig till skåp, lådor och klä på och av sig)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Oberoende:  
Hämtar själv kläder, klär på och av sig (även ytterkläder), skor och strumpor (knytande av skor får undvikas)
- Delvis beroende:  
Får hjälp att ta på sig strumpor och ev. att knyta skor
- Beroende:  
Får hjälp att hämta kläder, eller med på- avklädning, eller förblir ofullständigt klädd, eller total hjälp

### Är den enskilde i behov av stöd i samband med toalettbesök?

(att ta sig till toaletterummet, komma på och av toalettstolen, torka sig och ordna kläderna)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Oberoende:  
Kan själv utan hjälp göra detta, kan själv med stöd av hjälpmedel t.ex. käpp, gästol, rullator etc. kan använda nattkärl eller toalettstol nattetid och tömma detta
- Delvis beroende:  
Får hjälp att ta sig till toaletten, toalettstol eller med nattkärl
- Beroende:  
Får hjälp, övervakning, kan inte ta sig till toaletten eller använder bäcken, inkontinensskydd eller mobil toalettstol

### Är den enskilde i behov av stöd i samband med förflyttning?

(att ta sig i/ur sängen och från säng till stol)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Oberoende:  
Kan själv utan hjälp, kan själv med stöd av hjälpmedel t.ex. käpp, gästol, sängstolpe etc.
- Delvis beroende:  
Får hjälp av en annan person, obs inte två personer
- Beroende:  
Sängbunden, kan eller får inte lämna sängen, eller behöver lyftas av två personer

# AKTIVITETER I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

## BEDÖMNINGSTRUMENT – FÖRENKLAD VARIANT AV SNAC

### Är den enskilde i behov av stöd i samband med födointag?

(att få maten från tallrik eller motsvarande in i munnen. Hygien, bordskick räknas inte.)

- Ej svar
- Frågan är inte relevant
- Oberoende:  
Kan själv föra in maten i munnen och sväljer
- Delvis beroende:  
Hjälp med att skära maten, öppna förpackningar
- Beroende:  
Hjälp med att få in maten i munnen, sondmatas eller har näringsdropp



# MAT OCH MÅLTIDER

Att ta reda på hur mat och måltidssituationen fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan bidra till att stärka hans/hennes hälsa och välbefinnande.

---

## **EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA**

**Matvanor:**

**tider, huvudmål - frukost, lunch och middag, mellanmål, andra vanor**

**Medverka vid matlagning, duka, diska**

**Aptit - faktorer som påverkar**

**Att inta måltiden, sällskap**

**Specialkost, näringsrik kost och dryck**

**Social dimension - mat som intresse, äta tillsammans**

**Religiös dimension**

**Planering och inköp**

**Hjälpmedel t.ex. äthjälpmedel, utrustning för matlagning, timer m.fl.**

**Hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

# LIVSSTIL OCH INTRESSEN

Att ta reda på vilka intressen och aktiviteter som är viktiga i den dagliga livsföringen är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Engagemang som stimulerar den enskildes fysiska och psykiska hälsa.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva på vilket sätt stödet kan bidra till en meningsfull tillvaro.

---

## **EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA**

**Dagliga aktiviteter hemma och borta**

**Återkommande aktiviteter hemma och borta**

**Fritidsaktiviteter**

**Utevistelse**

**Intressen nu och tidigare**

**Arbetsliv**

**Sociala aktiviteter, föreningsliv, träff lokaler, frivilligorganisationer**

**Kulturella aktiviteter i olika former - musik, böcker, teater, bio**

**Kulturella, existentiella, religiösa och politiska intressen**

**Hjälpmedel, hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

# EKONOMI OCH ADMINISTRATION

Att ta reda på hur hanteringen av ekonomi och administration fungerar är en grund för att förstå den enskildes behov av stöd inom området.

Det handlar om att tillsammans med den enskilde beskriva vad som ska uppnås genom stödet

---

## **EXEMPEL PÅ OMRÅDEN ATT KARTLÄGGA**

**Räkningar, daglig post, myndighetskontakter, tidsbeställningar**

**Företrädare via god man, förvaltare, ombud via fullmakt**

**Ekonomi, bostadsstöd, försäkringar**

**Rättsliga förhållanden**

**Hjälp av annan**

**Då, nu, sedan**

---

# DEN ENSKILDES FOKUS

Med den enskildes fokus avses sådant som den enskilde återkommer till oavsett om det ingår i utredningen av ett specifikt bistånd eller om det är av annan karaktär.

Det kan till exempel gälla en förlust eller kränkning som den enskilde varit med om.

Vad som framkommit under samtalet och som har betydelse för biståndet ska dokumenteras.

# Dokumentationsmall

FÖR UTREDNING ENLIGT SoL

Konsten att möta en hel människa



# ANSÖKAN

## **Hur och när har aktualisering skett**

Hjälptext: Här ska det framgå hur ärendet har uppstått, vem som tagit initiativ, om det skett via en anmälan, ansökan eller på annat sätt. Om det skett via en anmälan ska det framgå hur kontakten med enskilde har tagits. Datum för när aktualiseringen skedde.

## **Ansökan avser**

Hjälptext: Här ska det tydligt framgå vad den enskilde begär för hjälp. Ange lagrum.

## **Utredning inleds**

Hjälptext: Datum för när utredningen inleds.

# INLEDNING

## **Metoder, tillvägagångssätt**

Hjälptext: Hur har utredningen genomförts t.ex. hembesök, vårdplanering, telefonkontakt, ställföreträdare eller tolk. Här dokumenteras att utredningen har kompletterats med att systematiska bedömningsinstrumentet - förenklad SNAC-metod, har använts.

## **Tidigare eller pågående insatser**

Hjälptext: Kan vara SoL- eller LSS -insatser stöd från anhöriga eller närstående, färdtjänst, bidrag från försäkringskassan.

## **Anledning till ansökan**

Hjälptext: Vad är anledningen till ansökan.

## **Samtycke**

Hjälptext: Den enskilde ska ge sitt samtycke till att socialtjänsten får inhämta uppgifter från andra, t.ex. myndigheter, närstående, sjukvårdspersonal, andra professioner, grannar. Här ska det framgå från vem som vi får hämta uppgifter och om vad.

## **Information till den sökande**

Hjälptext: Det kan t.ex. handla om information gällande valfrihet inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, dagverksamhet och vård- och omsorgsboende. Närstående och anhörigstöd, avgifter, verkställighet, generella insatser, SoL och LSS, Stockholms äldre- och handikappjour, Äldre Direkt m.fl.

# KARTLÄGGNING AV AKTUELL SITUATION

## **Boende, närmiljö och omgivning**

## **Person, närstående, familj och socialt nätverk**

## **Fysik hälsa och välbefinnande**

## **Psykisk hälsa och välbefinnande**

## **Hushåll**

## **Aktiviteter i den dagliga livsföringen**

## **Mat och måltider**

## **Livsstil och intressen**

## **Ekonomi och administration**

Hjälptext: Under kartläggningen av den aktuella situationen ska du som biståndshandläggare redovisa uppgifter som den enskilde själv lämnat eller som andra lämnat. Exempel på andra är närstående, sjukvårdspersonal eller andra professioner, grannar m.m. Skriv ut både för- och efternamn, relation eller befattning. Tänk på att varje uppgift ska kunna härledas till vem som lämnat den. Även datum för när uppgifterna har inhämtas ska framkomma.

Det är viktigt att den enskilde själv får formulera sina behov och hur han/hon vill att det ska fungera. Använd Då, Nu, Sedan, som stöd i frågandet för att få den enskilde att själv formulera målen för biståndet. Det är en bra hjälp för dig i bedömningen när du ska formulera målen med insatserna.

I intervjuguiden finns exempel på olika frågeområden till varje livsområde. För alla områden gäller att dokumentera de uppgifter som lämnats och samlats in under kartläggningen som är grunden för analysen och bedömningen.

## **Tidigare händelser av betydelse**

Hjälptext: Här kan uppgifter tas upp som hänt tidigare i livet t.ex. dödsfall, sjukdom eller andra händelser som fortfarande påverkar den enskilde.



# BEDÖMNING

I denna del av utredningen ska du som biståndshandläggare träda fram och göra din bedömning av behoven och hur de bäst ska tillgodoses.

## **Sammanfattning av behov och livssituation**

Hjälptext: Här ska en kort sammanfattning göras av det viktigaste som framkommit i kartläggningen. Sammanfattningen ska bli en logisk övergång och underlag för nästkommande rubriker.

Exempel 1.

Av kartläggningen framgår att NN har ett omfattande hjälpbehov kring alla sina livsområden. I dag hjälper dock anhörig till med vissa områden.

Exempel 2.

Av kartläggningen framgår att NN har ett visst hjälpbehov.

De livsområden som NN klarar själv eller med stöd av andra är .... När det gäller livsområdena .... framgår av kartläggningen att NN har ett behov av stöd och hjälp.

## **Konsekvenser för den dagliga livsföringen, möjligheten att leva ett självständigt liv:**

Hjälptext: Vilka konsekvenser får den tidigare beskrivna situationen av de olika livsområdena för den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Vilka konsekvenser får den aktuella situationen för den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv.

## **Behov som behöver tillgodoses av socialtjänsten för att uppnå skälig levnadsnivå**

Rubriken används vid bifall.

Hjälptext: Här ska de behov som den enskilde har rätt till enligt SoL och enligt kommunfullmäktiges Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen framgå.

## **Mål med beviljade insatser**

Rubriken används vid bifall.

Hjälptext: Här ska de konkreta målen med insatserna framgå. Tänk på att målen ska användas som mål för genomförande och uppföljning av de individuellt behovsprövade insatserna. Målen ska klart och tydligt ange vad som är önskvärt att uppnå med den insats eller insatser som har beviljats. En insats kan ha flera mål. Det är viktigt att målen formuleras i samråd med den enskilde och i termer som gör att målen kan följas upp.

## **Behov som kan tillgodoses på annat sätt**

Rubriken används vid avslag.

Hjälptext: Behov som finns men som andra kan tillgodose t.ex. andra huvudmän, närstående, eller genom personen själv. Eller behov som kan tillgodoses t.ex. genom bostadsanpassning. Även behov som inte ryms inom ramen för skälig levnadsnivå tas upp här.

## **Förslag till beslut**

Rubriken används vid avslag.

Hjälptext: I de fall bedömningen leder till ett avslag eller delvis avslag ska beslutsformulering och motivering framgå här.

# KOMMUNICERING

Hjälptext: När och hur kommunikeringen har fullgjorts samt vad som har kommunicerats.

Kravet på kommunikering enl. 17 § FL gäller när uppgifter hämtats in från andra än den sökande själv. Den sökande underrättas om utredningsmaterialet och har även rätt att yttra sig över dessa uppgifter. Grundtanken är att ingen ska dömas ohörd. Undantag från kommuniceringsprincipen är bl.a. om den sökande får precis det han/hon har ansökt om.

Det kan finnas skäl vid t.ex. omfattande utredningar eller vid avslag att kommunicera utredningen med den enskilde för att försäkra sig om att de uppgifter som han/hon lämnat är korrekt uppfattade.

# Information

TILL DEN ENSKILDE

Konsten att möta en hel människa



# INFORMATION TILL DIG SOM SKA TRÄFFA EN BISTÅNDSHANDLÄGGARE FRÅN ÄLDREOMSORGEN

I Stockholms stad använder biståndshandläggarna inom äldreomsorgen ett kartläggnings- och bedömningsinstrument i sin kontakt med alla som ansöker om någon form av stöd och hjälp för sin dagliga livsföring. Genom att använda instrumentet ”Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen” ökar möjligheten till en mer rättsäker och enhetlig bedömning.

## DET SOM ÄR BETYDELSEFULLT FÖR DIG ÄR VIKTIGT FÖR OSS

”Kartläggning och bedömning av behov i den dagliga livsföringen” tar upp nio olika livsområden att samtala kring.

- Boende, närmiljö och omgivning
- Person, närstående, familj och socialt nätverk
- Fysisk hälsa och välbefinnande
- Psykisk hälsa och välbefinnande
- Hushåll
- Aktiviteter i den dagliga livsföringen
- Mat och måltider
- Livsstil och intressen
- Ekonomi och ärenden

Tillsammans med biståndshandläggaren går du igenom de livsområden som är aktuella för utredningen. Uppgifterna sammanställs av biståndshandläggaren i en utredning som du får ta del av.

Uppgifter som särskilt dokumenteras då det är aktuellt är:

- Personuppgifter
- Fysisk hälsa
- Psykisk hälsa
- Aktiviteter i den dagliga livsföringen
- Informell hjälp

# KARTLÄGGNING AV BEHOV I DEN DAGLIGA LIVSFÖRINGEN

Vi kommer endast att ta upp och samtala kring de livsområden som är viktiga för utredningen.

## **Boende, närmiljö och omgivning**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller ditt boende, närmiljö och omgivning. Det kan till exempel handla om din bostadsstandard, trivsel, trygghet och säkerhet i din bostad. Det kan också handla om framkomlighet i närmiljön, tillgänglighet till service i alla former och kommunikationer.

## **Närstående, familj och socialt nätverk**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller dina möjligheter till kontakter och relationer. Det kan till exempel vara din familj, närstående och/eller andra personer som är viktiga för dig. Det kan också vara föreningsliv och husdjur.

## **Fysisk hälsa och välbefinnande**

Här ges du utrymme att ta upp det som är betydelse för dig som rör din hälsa och ditt välbefinnande. Det kan till exempel handla om sjukdomar och skador som påverkar din hälsa och fysiska förmåga. Det kan också handla om din förmåga att röra dig i och utanför bostaden och hur din hälsa och psykiska förmåga påverkar din vardag och din upplevda livskvalitet och välbefinnande.

## **Psykisk hälsa och välbefinnande**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig som rör din hälsa och ditt välbefinnande. Det kan till exempel handla om sjukdomar och skador som påverkar din hälsa och psykiska förmåga. Det kan handla om kognitiva funktioner exempelvis; minne, kommunikation, planering, problemlösning och psykiska funktioner exempelvis; omdöme, nedstämdhet och förmåga att ta initiativ. Det kan också handla om hur din hälsa och psykiska förmåga påverkar din vardag och din upplevda livskvalitet och välbefinnande.

## **Hushåll**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller skötseln av ditt hem. Det kan till exempel handla om dagliga hushållssysslor så som att städa, tvätta, diska och göra ärenden exempelvis; bank, post, apotek och frisör.

## **Aktiviteter i den dagliga livsföringen**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller aktiviteter som rör din person. Det kan till exempel handla om aktiviteter som sköta din hygien, klä dig, toalettbesök, förmåga att röra och förflytta dig.

## **Mat och måltider**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller dina måltider. Det kan till exempel handla om dina matvanor, aptit, särskild kost, allergi samt planering och inköp av mat.

## **Livsstil och intressen**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller dina intressen och livsstil. Det kan till exempel handla om återkommande aktiviteter hemma eller borta som är viktiga för dig i din dagliga livsföring exempelvis; kulturella, existentiella, sociala, religiösa eller politiska.

## **Ekonomi och administration**

Här ges du utrymme att ta upp det som är av betydelse för dig när det gäller din ekonomi och administration av olika slag. Det kan till exempel handla om hantering av räkningar, daglig post, myndighetskontakter eller rättsliga förhållanden.

## **Beslut om bistånd**

Biståndshandläggaren kommer att dokumentera vad som framkommit under samtalet med dig. Efter detta gör biståndshandläggaren en professionell bedömning av ditt behov av stöd och hjälp. Innan ett formellt beslut fattas kommer du att få ta del av utredningen och förslag till beslut. Därefter fattas ett beslut. Du får alltid ett skriftligt beslut på din ansökan där det tydligt framgår vilken hjälp du ska få eller varför du fått avslag eller delvis avslag på din ansökan.

Om du inte är nöjd med biståndsbeslutet kan du överklaga det till Förvaltningsdomstolen. En överklagan måste ha inkommit till stadsdelsförvaltningen senast tre veckor efter det att du har delgetts beslutet.

## **Äldre Direkt**

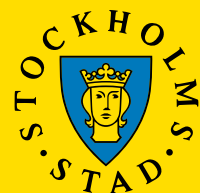
Till Äldre Direkt kan du vända dig med alla sorters frågor om Stockholms stads äldreomsorg.

Telefon: 08-80 65 65

E-postadress: [aldredirekt.service@stockholm.se](mailto:aldredirekt.service@stockholm.se)







## ÄLDREFÖRVALTNINGEN

106 64 Stockholm  
Besöksadress: Swedenborgsgatan 20 B  
Telefon: 08-508 36 200  
[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)