

# Serviceplanering

---

Juha-Pekka Konttinen  
Assistentti.info 2011

Originalalets titel:      Palvelusuunnitelma  
                                  (Uppdaterad 6/2010)

Översättning:            Åsa Öhrman

ISBN (PDF) 978-952-5948-02-8

# INNEHÅLL

<b>1. Ansökan om handikappservice och behandling av ärende</b>	<b>5</b>
Grunder för god förvaltning	5
Inledning (anhängiggörande) och behandling av ärende	8
<b>2. Utredning och bedömning av servicebehovet</b>	<b>11</b>
Skyldighet att utreda servicebehovet	11
Omfattning av utredningen av servicebehovet	12
Avbrytning av utredningen av servicebehovet	13
<b>3. Serviceplanen</b>	<b>15</b>
Skyldighet att göra upp en serviceplan	15
Serviceplanen utgår från klientens perspektiv	16
Serviceplanens innehåll	18
Serviceplanens betydelse och bindande karaktär	19
Översyn av serviceplanen	20
<b>4. Beslutsfattande</b>	<b>23</b>
Beslutsvång	23
Handikappservicebeslut	23
Motivering av beslut	25



# 1. Ansökan om handikappservice och behandling av ärende

## Grunder för god förvaltning

I Finlands grundlag (731/1999) stadgas om rättsskyddsgarantier och om kraven på god förvaltning. Enligt 21 § i grundlagen har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag och att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättsskipningsorgan.

Behandlingen av ett handikappserviceärende och beslutsfattandet i myndigheten är förvaltningsförfaranden som ingående stadgas i förvaltningslagen (434/2003) och i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000), nedan socialvårdens klientlag. Grunderna för god förvaltning förutsätter att myndigheterna ska bemöta dem som uträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syften som är godtagbara enligt lag. I förvaltningslagen åläggs myndigheterna olika slag av skyldigheter; exempelvis skyldigheten att ge service och rådgivning och skyldigheten att utreda ärenden. Utöver dessa stadgas också om kraven på gott språkbruk och samarbete mellan myndigheterna. Då man iakttar grunderna för god förvaltning inom socialvården utgår man från klientens perspektiv och självbestämmanderätt.

I 7 § i förvaltningslagen föreskrivs om serviceprincipen och om adekvat service. Möjligheterna att uträtta ett ärende och behandlingen av ett ärende hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service. Möjligheterna till en adekvat behandling och service har nära anknytning till rådgivningsskyldigheten i 8 § i förvaltningslagen. Rådgivningsskyldigheten innebär att myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ska ge sina klienter råd i skötseln av ett förvaltningsärende och svara på frågor om hur ärendet uträttas. I förvaltningslagen avses med instruering och handledning allmänna råd och anvisningar om förfaringsmetoder, exempelvis hur ett ärende blir anhängiggjort. Klienten har rätt att veta vem som sköter hans eller hennes ärende, när tjänsteinnehavaren eller arbetstagaren är på plats och hur länge behandlingen av ärendet kommer att ta. Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska klienten hänvisas till rätt myndighet. Rådgivningen är avgiftsfri.

Enligt 5 § i socialvårdens klientlag ska socialvårdspersonalen ge klienten en tillräcklig utredning om hans eller hennes rättigheter och skyldigheter och om olika alternativ och deras verkningar som är av betydelse för klienten. Vidare ska socialvårdspersonalen utreda andra omständigheter som är av betydelse för klientens ärende. Enligt bestämmelsen uppstår det en skyldighet för myndigheten att på eget initiativ för klienten utreda olika alternativ som ingår i servicesystemet och under vilka förutsättningar klienten har rätt att få tjänster och stödinsatser.

Förvaltningslagen stadgar om hur ett ärende inleds, utreds och avgörs. Förvaltningslagen förutsätter bland annat att myndigheten ger råd åt klienten (8 §), utreder ärendet på eget initiativ (31 §), antecknar eller registrerar krav som muntligen har framförts (20 §, 42 §) och hör i regel parten innan ärendet avgörs (34 §). Därutöver ska ett beslut alltid motiveras (45 §).

## Inledning (anhängiggörande) och behandling av ärende

Ansvar för att ordna tjänster och stödinsatser i enlighet med handikappservicelagen hör till den funktionshindrade personens<sup>1</sup> hemkommun. En ansökan om handikappservice lämnas således till socialförvaltningen i hemkommunen; även i sådana fall då den funktionshindrade personen bor på en annan ort (exempelvis i ett servicehus eller på grund av studier eller arbete på en annan ort).

I 4 kapitlet i förvaltningslagen föreskrivs om hur ett förvaltningsärende (bl.a. ett handikappserviceärende) inleds och behandlas. Ett ärende kan inledas skriftligen genom att kraven och grunderna för dem anges. Om myndigheten ger sitt godkännande får ett ärende också inledas muntligen. Ett handikappserviceärende har inletts när den handling (ansökan) som avser ärendet har kommit in till en behörig myndighet eller när ett ärende som får inledas muntligen har framförts för myndigheten och myndigheten har registrerat de uppgifter som behövs för att behandlingen av ärendet ska kunna påbörjas. Om en ansökan eller annan handling sänds till myndigheten elektroniskt, ska myndigheten diarieföra det elektroniska meddelandet på ett behörigt sätt. Av en ansökan som sänds till en myndighet ska framgå vad ärendet gäller. I ansökan ska antecknas avsändarens namn och de kontaktuppgifter som behövs för att ärendet ska kunna skötas.

---

1 I denna text används "funktionshindrad person" och "person med funktionsnedsättning" synonymt beroende på sammanhanget.



Om en myndighet av misstag har fått in en ansökan som den inte är behörig att sköta, ska ansökan utan dröjsmål överföras till rätt myndighet. Den som sänt ansökan eller handlingen ska meddelas om överföringen.

Om en ansökan som har lämnats till en myndighet är bristfällig, ska myndigheten uppmana avsändaren att komplettera ansökan inom en viss tid, om det inte är onödigt med tanke på avgörandet av ärendet. Den som sänt ansökan ska få information om hur ansökan ska kompletteras. En ansökan som har lämnats till en myndighet behöver inte kompletteras med en underskrift, om den innehåller uppgifter om avsändaren och det inte finns anledning att betvivla ansökans autenticitet och integritet. En part kan också på eget initiativ komplettera sin ansökan eller någon annan handling som han eller hon har gett in för behandlingen av ett ärende, och under behandlingens lopp ge in sådana handlingar som behövs för att ärendet ska kunna avgöras.

Enligt 26 § i förvaltningslagen ska en myndighet ordna tolkning och översättning i ett ärende som kan inledas av en myndighet, om en part på grund av funktionshinder eller sjukdom inte kan göra sig förstådd. Med detta avses bland annat personer med synskada, hörselskada och talskada. För att utreda ett ärende eller för att trygga en parts rättigheter kan myndigheten ordna tolkning och översättning också i andra ärenden än i ärenden som inleds av en myndighet.

Innan ett ärende avgörs ska parten ges tillfälle att framföra sin åsikt om ärendet och ge sin förklaring till sådana krav och sådan utredning som kan inverka på hur ärendet kommer att avgöras.



## 2. Utredning och bedömning av servicebehovet

### Skyldighet att utreda servicebehovet

Enligt 40 a § i socialvårdslagen (710/1982) ska man i brådskande fall utan dröjsmål bedöma behovet av socialservice. Bestämmelsen gäller all slags socialservice och alla personer som är i behov av sådan service, vilket innebär att bestämmelsen tillämpas också på all service enligt handikappservicelagen och på alla personer som är i behov av handikappservice.

Om det inte är fråga om ett brådskande fall ska utredningen av behovet av service och stöd enligt 3 a § 1 mom. i handikappservicelagen inledas senast den sjunde vardagen efter det att den funktionshindrade personen eller hans eller hennes lagliga företrädare eller anhöriga eller någon annan person eller en myndighet har kontaktat den myndighet i kommunen som ansvarar för socialservicen. Skyldigheten att utreda behovet av service gäller all service och alla stödinsatser i handikappservicelagen.

Den kontakt med myndighet som avses i 3 a § i handikappservicelagen kan antingen vara muntlig, exempelvis ett personligt besök eller ett telefonsamtal eller en skriftlig förfrågan eller ansökan. Den första kontakten med kommunen kan anses som en ansökan, om den funktionshindrade personen meddelar att han eller hon behöver eller tänker ansöka om en särskild individuell tjänst eller stödinsats, exempelvis personlig assistans, färdtjänst eller ersättning för anskaffning av bil. Detta slopar ändå inte skyldigheten att utreda behovet av service, som är en viktig del av processen att göra upp en serviceplan.

Handikappservicelagens bestämmelser om behandling utan dröjsmål gäller utredning av servicebehovet, uppgörande av serviceplanen och beslutsfattande om service och stödinsatser.

Enligt 3 § 2 mom. i handikappservicelagen ska klientens individuella behov av service beaktas då service och stödinsatser ordnas. Då man utreder en funktionshindrad persons behov av service och gör upp en serviceplan för honom eller henne bekräftas samtidigt hans eller hennes individuella behov av service, livssituation och självbestämmanderätt i beslutsfattandet. En person med funktionsnedsättning är själv den bästa auktoriteten när det gäller att definiera sitt individuella behov av hjälp, önskemål och livssituation. Behovet av hjälp kan exempelvis aldrig avgöras endast på basis av en funktionsnedsättning, sjukdom eller diagnos. Två personer med samma slag av funktionsnedsättning kan behöva olika mycket hjälp i olika livsfunktioner och behovet av hjälp kan variera stort. På grund av detta är det mycket viktigt att den enskilda individen beaktas då man planerar och beslutar om service.

## Omfattning av utredningen av servicebehovet

En funktionshindrad persons behov av service ska utredas i den omfattning som hans eller hennes situation eller omständigheter förutsätter. Enligt regeringens proposition (166/2008), nedan regeringens proposition, ska man i regel göra ett hembesök hos klienten eller åtminstone ordna en personlig träff, så att en yrkesutbildad person inom social- och hälsovården får en uppfattning om klientens situation och funktionsförmåga. Hur omfattande utredningen av servicebehovet bör vara beror av klien-

tens individuella situation och önskemål. Ofta behövs utredningar av andra sakkunniga och en kartläggning av behovet till exempel med hjälp av tillgängliga metoder för bedömning av funktionsförmågan hos personer med funktionsnedsättning. Utredningen av servicebehovet börjar med att man bedömer och kartlägger funktionsförmågan och livssituationen hos den funktionshindrade personen. Först när man har bildat sig en helhetsuppfattning om situationen kan man närmare börja fundera över vilka tjänster och stödsatser som skulle kunna tillfredsställa servicebehovet för den funktionshindrade personen.

Enligt 3 § 1 mom. punkt 1 i socialvårdens klientlag avses med klient den som ansöker om eller anlitar socialvård. Enligt Rätty (Vammaispalvelut 2010 s.93) medför denna definition att ett klientskap inom socialvården inte ännu uppkommer under den tid utredningen av behovet av socialvård sker. I de klientinformationssystem som myndigheterna upprätthåller ska denna aspekt tas i betraktande.

## Avbrytning av utredningen av servicebehovet

Om den funktionshindrade personen motsätter sig en utredning av servicebehovet ska en sådan inte inledas, och en redan påbörjad utredning ske avbrytas (handikappservicelagen 3 a §). Exempelvis i situationer då en utomstående person har anmält servicebehovet för en funktionshindrad person, ska man alltså inte inleda en utredning om personen i fråga själv inte vill det. Detta förfarande grundar sig på självbestämmanderätten för funktionshindrade personer, det vill säga att egna åsikter och önskemål hos den funktionshindrade ska respekte-

ras. Innan myndigheterna frångår åtgärder, ska klienten enligt 5 § i socialvårdens klientlag ändå få en tillräcklig utredning om sina rättigheter och skyldigheter och om de olika alternativ och deras verkningar som är av betydelse för klienten. Vid utredningen av en klients servicebehov bör man även ännars fästa uppmärksamhet på att klienten har en tillräckligt klar uppfattning om det serviceurval som står till förfogande för honom eller henne.

## 3. Serviceplanen

### Skyldighet att göra upp en serviceplan

Genom att bestämmelsen om serviceplanen tas in i handikappservicelagen vill man betona skyldigheten att göra upp en serviceplan och betydelsen av planering. Enligt 3 a § 2 mom. i handikappservicelagen ska för utredandet av en funktionshindrad persons behov av service och stöd utan obefogat dröjsmål göras upp en serviceplan. Planen ska göras upp på det sätt som bestäms i 7 § i socialvårdens klientlag. Enligt denna bestämmelse ska man då socialvård ordnas utarbeta en serviceplan, vårdplan, rehabiliteringsplan eller någon annan motsvarande plan, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan. Planen ska, om det inte finns något uppenbart hinder för det, göras upp i samförstånd med klienten och, i de fall som avses i 9 § (självbestämmanderätt i specialsituationer) och 10 § (minderåriga klienters ställning), med klienten och hans eller hennes lagliga företrädare eller med klienten och hans eller hennes anhöriga eller någon annan närstående person. Givetvis måste man även beakta de andra bestämmelserna om klientens ställning och rättigheter när man gör upp en serviceplan.

En serviceplan ska vid behov också innehålla andra tjänster och stödinsatser än de som nämns i handikappservicelagen. Med avseende på stödet för närståendevård baserar sig skyldigheten att göra upp en vård- och serviceplan på 7 § i lagen om stöd för närståendevård. Enligt 34 § i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda ska för en person med utvecklingsstörning alltid även utarbetas ett specialomsorgsprogram för att individuellt kunna förverkliga specialomsorgerna. Om man låter

bli att göra upp en serviceplan i situationer som kräver en serviceplan med stöd av socialvårdens klientlag och handikappservicelagen, kan det bli fråga om ett tjänstefel.

## Serviceplanen utgår från klientens perspektiv

När man gör upp en serviceplan ska man utgå från klientens perspektiv, inte de sakkunnigas. Målet är att klienten, socialvårdspersonalen och eventuella serviceproducenter ska förbinda sig till serviceplanen och de mål som formulerats där. Det är viktigt att serviceplanen uppfattas som en övergripande process och inte enbart som en blankett som enligt lag måste fyllas i för den som är berättigad till handikappservice. Serviceplanen, som är ett redskap med vilket servicen kartläggs, är en integrerad del av socialvården. Att serviceplanen bör ses som en process understryks även av den lagstadgade bestämmelsen om att den vid behov ska ses över.

Det är viktigt att klienten förbereder sig på uppgörandet av serviceplanen genom att kartlägga den egna livssituationen, behovet av hjälp och service och omfattningen och varaktigheten av hjälpen och servicen (t.ex. [www.paavo.fi](http://www.paavo.fi) på finska). Samtidigt är det även bra att utreda vilken hjälp som är viktigast och hur akut servicebehovet är. Socialmyndigheterna är skyldiga att ge råd om utlåtanden och utredningar som klienten ska uppvisa.

I fråga om personlig assistans är serviceplanen intimt förknippad med processen att bevilja service. När kommunen fattar beslut om på vilket sätt personlig assistans ska ordnas och när assistansen ordnas, ska kommunen enligt 8 d § i handikappservicelagen beakta den gravt



funktionshindrade personens egna åsikter och önskemål, det individuella hjälpbehov som definieras i serviceplanen och livssituationen i sin helhet. Enligt 8 § i socialvårdens klientlag ska i första hand klientens önskemål och åsikt beaktas och klientens självbestämmanderätt även i övrigt respekteras när socialvård ges. Klienten ska ges möjlighet att delta i och påverka planeringen och genomförandet av de tjänster som tillhandahålls honom eller henne. Klientens ärende ska behandlas och avgöras med hänsyn i första hand till hans eller hennes intresse. I praktiken kommer den nya förpliktande bestämmelsen om serviceplanen att visa vägen för ett nytänkande inom handikappservicen och planeringen av den.

När en serviceplan görs upp bör målet vara att myndigheterna i kommunen och klienten ska ha en så lika uppfattning som möjligt om klientens funktionsförmåga och om de tjänster som behövs. I praktiken är det ändå inte alltid lätt att nå samförstånd. Man kan till exempel ha olika uppfattning om vilken serviceform som är lämpligast eller i vilken omfattning klienten är i behov av personlig assistans. En serviceplan ska alltså göras upp i samförstånd. I serviceplanen ska myndigheten anteckna klientens behov och egna åsikter om hur servicen ska ordnas. En serviceplan ska utarbetas trots att man inte är eniga om själva innehållet i planen. Om meningsskiljaktigheter förekommer ska den kommunala myndigheten på begäran foga klientens skriftliga utredning till serviceplanen.

Trots att ett undertecknande av serviceplanen inte har juridisk betydelse, visar myndighetens och klientens underteckningar att de uppnått enighet och samförstånd. I alla situationer är utgångspunkten ändå den att klienten alltid har rätt att framföra sina egna åsikter och önskemål, som sedan tydligt bör komma fram i serviceplanen.

Om en klient på grund av sjukdom eller exempelvis nedsatt psykisk funktionsförmåga inte kan delta i och påverka planeringen av de tjänster som erbjuds honom eller henne, ska klientens vilja utredas tillsammans med klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående. Klientens ärende ska alltid avgöras med hänsyn i första hand till klientens intresse.

## Serviceplanens innehåll

I handikappservicelagen och socialvårdens klientlag stadgas inte närmare om serviceplanens innehåll. I skrivande stund finns det ännu inte allmänt använda nationella blanketter för serviceplaner. Serviceplanen är en plan över den service och de stödinsatser som en funktionshindrad person är i behov av för att klara av det dagliga livet. Enligt regeringens proposition är avsikten att de omständigheter som hänför sig till klientens individuella funktionsförmåga, livssituation och servicebehov och som är relevanta när beslutet om servicens innehåll, genomförandemetod och omfattning fattas ska framgå tillräckligt detaljerat av serviceplanen. Utgångspunkten ska vara att de omständigheter som har antecknats i serviceplanen inte utan motiverade skäl ska kunna åsidosättas då man fattar beslut.

Av serviceplanen ska åtminstone framgå vem som har utarbetat den, tidpunkten när och platsen var den är utarbetad samt vem som ansvarar för att serviceplanen ses över. Serviceplanen ska ses över enligt behov, vid förändrade omständigheter eller efter en viss bestämd tid. I serviceplanen ska klientens nuvarande situation beskrivas; bland annat funktionshindret eller sjukdomen, nödvändiga hjälpmedel, nuvarande tjänster och stödinsatser och en detaljerad beskrivning av klientens

funktionsförmåga och hjälpbehov i olika situationer samt klientens livs- och familjesituation. Serviceplanen ska vara en detaljerad plan som beskriver de tjänster och stödinsatser som motsvarar klientens funktionsförmåga och som tillfredsställer klientens behov av hjälp.

Med avseende på klientens rättsskydd är det mycket viktigt att det av serviceplanen framgår klientens egen beskrivning av servicebehovet, av den egna funktionsförmågan och egna önskemål i fråga om hur servicen ordnas och genomförs.

## Serviceplanens betydelse och bindande karaktär

19

Serviceplanen är en verksamhetsplan mellan klienten och socialvården. Serviceplanen är alltså inte ett förvaltningsbeslut av myndigheterna, och inte ens då den är undertecknad är den juridiskt bindande. Serviceplanen påverkar ändå indirekt beslutsfattandet inom socialväsendet, eftersom det verkliga behovet av tjänster är utrett i serviceplanen. Utgångspunkten ska vara att sådana omständigheter som antecknats i serviceplanen inte utan motiverade skäl ska kunna åsidosättas då beslut fattas. Ett myndighetsbeslut som avviker från serviceplanen kräver motivering. På samma sätt måste en klient som ansöker om sådana tjänster och stödinsatser som avviker från det som antecknats i serviceplanen ha en välgrundad motivering för sin ansökan. Förändrade omständigheter (exempelvis försämrade funktionsförmåga) är i allmänhet en motivering som förklarar varför man avviker från serviceplanen.

Serviceplanerna vägleder myndigheterna i beslutsfattandet och informerar om behovet av tjänster i kommunen och underlättar således också planeringen av och kommande års budgetering av tjänster. Detta har betydelse i fråga om anslagsbundna tjänster och stödinsatser. En serviceplan är även viktig i situationer då man inte når samförstånd och då man eventuellt söker om ändring. Menings skilljaktigheten kan exempelvis gälla hur servicen ska ordnas, på vilket sätt servicen ska genomföras eller i vilken omfattning servicen ska ordnas. Serviceplanens betydelse har särskilt betonats i fråga om personlig assistans. Enligt 8 d § i handikappservicelagen ska kommunen beakta den gravt funktionshindrades egna åsikter och önskemål samt det i serviceplanen definierade individuella hjälpbehovet och den funktionshindrades livssituation i sin helhet när det bestäms på vilket sätt personlig assistans ska ordnas och när själva assistansen ordnas.

Klienten anhåller alltid om tjänster och stödinsatser med en särskild ansökan, men serviceplanen fungerar som grund och motivering till ansökan. Eftersom serviceplanens betydelse i förhållande till förvaltningsbeslutet om service och stöd kan vara oklar för klienten ska socialvårdspersonalen enligt 5 § i socialvårdens klientlag för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och i samband med utarbetandet av serviceplanen ge klienten anvisningar om hur de behövliga ansökningarna görs för att få service och stöd.

## Översyn av serviceplanen

Enligt 3 a § i handikappservicelagen ska serviceplanen ses över om den funktionshindrades servicebehov eller omständigheter förändras samt även annars vid behov. Enligt regeringens proposition kan man i serviceplanen

konkret nämna hur ofta planen ska ses över. Den individuella livssituationen för den funktionshindrade personen påverkar tidsintervallet för översynen, men det är under alla omständigheter motiverat att med minst 2–3 års mellanrum bedöma och se över planen med klienten. Den funktionshindrade personen har alltid rätt att anhålla om att serviceplanen ses över.

Om klienten med funktionsnedsättning motsätter sig att en serviceplan görs upp finns det risk för att han eller hon inte får tjänster som motsvarar de egna behoven. Ett bättre alternativ med tanke på framtida tjänster är att klienten ger myndigheterna behövlig information.



## 4. Beslutsfattande

### Beslutstväng

Enligt 6 § i socialvårdens klientlag ska ordnande av socialvård basera sig på ett myndighetsbeslut eller, när privat socialvård ordnas, på ett skriftligt avtal mellan den som ordnar socialvården och klienten. Genom bestämmelsen har man betonat den skyldighet som myndigheter har att fatta ett sådant förvaltningsbeslut som avses i lagen om förvaltningsförfarande när en klient ansöker om service inom socialvården.

Enligt 34 § i förvaltningslagen ska innan ett ärende avgörs en part ges tillfälle att framföra sin åsikt om ärendet och ge sin förklaring med anledning av sådana krav och sådan utredning som kan inverka på hur ärendet kommer att avgöras. Om en myndighet inte kan samtycka till en klients ansökan ska i ärendet alltid ges skriftligt beslut. I beslutet ska myndigheten ta ställning till alla krav och påståenden som framförts i ansökan.

23

### Handikappservicebeslut

Enligt 3 a § 3 mom. i handikappservicelagen ska beslut om service och stöd fattas utan obefogat dröjsmål och senast inom tre månader från det att den funktionshindrade personen eller hans eller hennes företrädare har ansökt om service eller stöd, om inte utredningen av ärendet av särskilda skäl kräver längre behandlingstid.

Kravet på omedelbar behandling grundar sig på 21 § i Finlands grundlag. Enligt den har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sitt ärende

behandlat. Även i förvaltningslagen finns krav på omedelbar behandling. Dessutom ska en myndighet på en parts begäran ge en uppskattning om när ett beslut kommer att ges och svara på förfrågningar om hur behandlingen framskrider.

I den reviderade handikappservicelagen, som trädde i kraft 1.9.2009, vill man också betona att alla beslut ska fattas utan obefogat dröjsmål. Beslut ska således fattas genast då ärendet är färdigt behandlat. Den maximala tiden för att fatta beslut är tre månader efter det att klienten eller hans eller hennes företrädare har ansökt om service eller stöd hos myndigheten. Ansökan kan vara muntlig eller skriftlig och den kan göras under olika tidpunkter, exempelvis då serviceplanen görs upp. Ibland görs ansökan redan vid den första kontakten med myndigheten (då tidsfristen på tre månader börjar).

Det utsatta tiden på tre månader kan frångås om ärendet av särskilda skäl kräver en längre behandlingstid. Det kan ta längre tid än tre månader att utreda klientens servicebehov och ordna de tjänster och stödinsatser som behövs, exempelvis om klienten har en skada eller sjukdom som är ovanlig. I fråga om ändringsarbeten i bostaden kan det också uppstå situationer där de byggnadstekniska utredningarna tar längre tid än tre månader. Också i sådana fall bör ärendet ändå behandlas utan obefogat dröjsmål. Myndigheten bör informera klienten också vid motiverad fördröjning. Det är mycket viktigt att onödiga sjukhus- eller anstaltsvård undviks. Ju större betydelse slutresultatet har för klienten och hans eller hennes vardagliga liv, desto snabbare behandling av ärendet bör man stäva efter.

Ett skriftligt beslut är också en nödvändig förutsättning vid då man begär omprövning eller söker ändring. Till ett beslut ska alltid fogas anvisning om hur man begära



omprövning och ett beslut ska alltid delges en part. Om ett beslut i första instans har fattats av en tjänsteinnehavare kan det alltid i form av rättelseförfarande överföras för behandling till den myndighet i kommunen som svarar för socialvården. Besvär över beslut av en kommunal myndighet kan anföras hos förvaltningsdomstolen.

## Motivering av beslut

I 7 kapitlet i förvaltningslagen finns bestämmelser om formen för och innehållet i ett beslut. Ett beslut ska i allmänhet alltid motiveras. Av beslutet ska tydligt framgå vad en part är berättigad till eller hur ett ärende annars har avgjorts. I ett beslut ska anges vilka fakta som har legat till grund för avgörandet samt vilka bestämmelser som har tillämpats och vilka andra omständigheter som har beaktats. De fakta som ligger till grund för beslutet ska bygga på sådana fakta som också kan verifieras tillräckligt väl.

Som juridisk motivering ska uppges vilka bestämmelser, d.v.s. lagrum beslutet bygger på och andra eventuella föreskrifter som ligger till grund för beslutet. Om exempelvis socialnämnden har meddelat särskilda anvisningar för tjänstemän i ärendet, ska också dessa anvisningar uppges i beslutet. I detta sammanhang ska betonas att en ansökan inte kan förkastas till exempel enbart på grund av anvisningar som nämnden fastställt. Klientens individuella förhållanden ska undersökas och utredas och först därefter kan själva ärendet avgöras.

Kravet på att ett beslut ska motiveras är ett måste med tanke på klientens och eventuella andra parter rättskydd. Detta gäller framför allt om man i beslutsprocessen har tillämpat allmänt formulerade rättsnormer. I sådana fall ger en motivering av beslutet så gott som den enda

möjligheten att bedöma avgörandet i efterhand. Om myndigheten inte helt eller endast delvis samtycker till de krav som framförts, ska beslutet framför allt när det gäller dessa icke godkända krav motiveras så noggrant som möjligt.

## Anteckningar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

## INFO serien

- Handikappserviceagen 2011
- Uudistuva vammaispalvelulaki 2009
- Omainen avustajana 2010
- Perustietoa 2010
- Palvelusuunnittelu 2010
- Palveluasumisen järjestäminen 2010

## Serviceplanering är en process

Serviceplanering är en övergripande och klientcentrerad process, vars syfte är att utreda funktionshindrade personers individuella hjälpbehov samt att underlätta ordnandet och genomförandet av de tjänster och stödinsatser som motsvarar deras behov. Serviceplanering inbegriper utredning av servicebehovet och uppgörande av en serviceplan.

Socialmyndigheten ska tillsammans med klienten göra upp ett dokument för serviceplanen, som utgår från klientens perspektiv och som styr hur tjänsterna genomförs. Serviceplanen är en verksamhetsplan mellan klienten och socialmyndigheten. Utgångspunkten ska vara att de omständigheter som har antecknats i serviceplanen inte utan motiverade skäl ska kunna åsidosättas då beslut fattas.

Denna guide belyser planering av, ansökan om och beslutsfattande för handikapptjänster, från det att processen inleds till dess tjänsterna för den funktionshindrade personen ordnas och genomförs. I texten behandlas även olika förvaltningsmässiga principer och bestämmelser, som är bra att känna till då man är i kontakt med myndigheter.

Assistentti.info är ett nationellt nätverk vars uppgift är att utveckla verksamhet i anslutning till personlig assistans. Arbetsmetoderna är nätverkssamarbete, rådgivningstjänster, utbildning och information. Assistentti.info publicerar material om personlig assistans.

**Närmare information [www.assistentti.info](http://www.assistentti.info)**

ISBN (PDF) 978-952-5948-02-8

