

Datum: 2017-05-15

Bilaga 1

Till berörd remissinstans

## Angående remissen om Slutrapport från utredning av servicehus

Detta gäller remissvar på "Slutrapport från utredning av servicehus"

Dnr: 152-872-2017

Remisstiden sträcker sig till den 1 september 2017, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på äldre- och personalroteln är Hassan Jama , tfn 0761229158/0850829158.

### Remissvar skickas till:

- Äldre- och personalroteln digitalt i Word-format. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Bilägg **inte** remissunderlaget. Det finns redan diariefört i kommunstyrelsens diarium.

Häfta **inte** ihop handlingarna.

### Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RVIII-remissvar eller  
RVIII-remissvar.SLK@stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Äldre- och personalroteln

Datum: 2017-05-15

### **Remitteringsmapp**

**Ärende: Slutrapport från utredning av servicehus**

Inkom till KF/KS kansli den 15 maj 2017

Behandling i övrigt:

För yttrande senast: 1 september 2017

SLK för yttrande senast: 14 september 2017

**Stadsdelsnämnderna   Facknämnderna   Övriga**

Alla stadsdelsnämnder

SLK



STOCKHOLMS STAD Sida 1 (7)	
Kommunstyrelsen Registraturet	
Ink.	2017-05-15
Dnr:	152-870/2017
Till:	D VIII

Fotokopians överensstämmelse  
med originalet intygas:

*Barbara Almqvist*

## § 10 Slutrapport från utredning av servicehus

*Servicehus – målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensam ersättning*

Dnr 3.2-497/2017

### Utdrag ur

*Protokoll nr 3 fört vid äldrenämndens sammanträde tisdagen  
den 25 april 2017*

**Tidpunkt:**

Kl. 16.00-16.38

**Plats:**

Stadshuset, Bråvallasalen

Paragrafer 1- 21, omedelbart justerade: §§ 9-10 och § 12

Torun Boucher (V)  
Ordförande

Erik Slottnér (KD)  
Vice ordförande

### Närvarande

Ledamöter

Torun Boucher (V), ordförande  
Erik Slottnér (KD), vice ordförande  
Mirja Räihä (S)  
Bo Hansson (S)  
Gisela Norrman (S)  
Christopher Ödmann (MP)  
Eivor Karlsson (MP)  
Dennis Wedin (M)  
Elisabeth Bäckström (M)  
Ann-Katrin Åslund (L)

Magnus Grönlund (S)  
Halit Azizoglu (MP)  
Gunilla Almén (MP)  
Maria Elena Gonzales (V)  
Erik Vallström (Fi)  
Yvonne Riddervik (M)  
Johan Frantz (M)  
Thomas Linn (M)  
Alfred Askeljung (C)  
Britt Westerlind (KD)

Förhinder:

Ledamöterna Sven Britton (S), Alexandra Östback (M) och Anita Lundin (M) samt ersättarna Catarina Carbell (S), Kerstin Mannerqvist (S) och Niklas Källberg (L).

Tjänstgörande ersättare:

För Sven Britton (S) tjänstgör Magnus Grönlund (S), för Alexandra Östback (M) tjänstgör Yvonne Riddervik (M) och för Anita Lundin (M) tjänstgör Johan Frantz (M).

Närvarande tjänstemän:

Förvaltningschefen Ann-Christine Hansson, avdelningscheferna Lisbeth Hagman, Raili Karlsson och Annelie Svensson, strategen Christina Österling samt nämndsekreteraren Barbara Ahlmark. I sammanträdet deltar också under behandling av paragrafer 1-20 men ej vid behandling av paragrafen 21 (sekretessärendet): borgarrådssekreterare vid äldre- och personalroteln (V) Lina Hultman, biträdande borgarrådssekreterare vid finansroteln (S) Kalle Sundin och politisk sekreterare vid Kristdemokraternas kansli (KD) Mejke Runström.

## § 10 Slutrapport från utredning av servicehus

*Servicehus – målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensam ersättning*

Dnr 3.2-497/2017

### Äldrenämndens beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens förslag till slutrapport från utredning av servicehus och överlämnar det till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige.

Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

### Ärendet

Förvaltningen har redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 2017-04-06.

I november 2016 godkände kommunfullmäktige den delrapport som lämnats från utredningen Äldres boende i Stockholm, ÄBO. Delrapporten angav bland annat att servicehusens inriktning och målgrupp skulle förtydligas samt att målgruppen skulle avgränsas till att omfatta äldre med omvårdnadsbehov.

I den utredningen som äldreförvaltningen nu genomfört avseende servicehusen presenteras förtydligande av målgruppen för servicehusboende liksom kriterier vid behovsbedömning. Vidare föreslås vad servicehusen ska erbjuda i form av gemensam service. Inom ramen för utredningen har även ersättning för hemtjänstinsatser och grundersättning utretts liksom införande av valfrihet och en central köhantering för stadens servicehus. Synpunkter har inhämtats från referensgruppen och styrgruppen för äldreboendeplanering.

### Yrkanden

Ordföranden Torun Boucher (V), ledamoten Mirja Räihä m.fl. (S) och ledamoten Christopher Ödmann m.fl. (MP) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut med stöd av ersättaryttrande från Erik Vallström (Fi).

Vice ordföranden Erik Slottner (KD) och ledamoten Dennis Wedin m.fl. (M) yrkar bifall till ett gemensamt förslag till beslut med instämmande av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C).

Ledamoten Ann-Katrin Åslund (L) yrkar bifall till ett eget förslag till beslut.

Ledamoten Christopher Ödmann m.fl. (MP) anmäler ett särskilt uttalande.

### **Beslutsgång**

Ordföranden Torun Boucher (V) finner att det finns tre förslag till beslut: förvaltningens förslag till beslut som stödjdes av (V), (S) och (MP) med instämmande av ersättaryttrande från (Fi), ett gemensamt förslag till beslut från (KD) och (M) med instämmande av ersättaryttrande från (C) och ett eget förslag till beslut från (L).

Ordföranden ställer förslagen till beslut mot varandra och finner att nämnden beslöt utan omröstning enligt förvaltningens förslag som stöddes av (V), (S) och (MP) med instämmande av ersättaryttrande från (Fi).

### ***Reservation från (KD) och (M) med instämmande av ersättaryttrande från (C):***

Vice ordföranden Erik Slottner (KD) och ledamoten Dennis Wedin m.fl. (M) med instämmande av ersättaryttrande från Alfred Askeljung (C) reserverar sig mot nämndens beslut till förmån för sitt gemensamma förslag till beslut enligt följande:

”Vi föreslår att äldrenämnden beslutar

- att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag till beslut att godkänna slutrapporten
- att anföra därutöver följande:

Inledningsvis vill vi tacka förvaltningen för ett väl sammansatt tjänsteutlåtande och konstaterar att det finns viktiga delar av utredningen som vi välkomnar. I synnerhet gläds vi åt att den rödgrönrosa majoriteten nu gör en kovändning i frågan om att införa ett valfrihetssystem för servicehus i Stockholms stad från den 1 januari 2018. Alliansen har länge påpekat att det inte är logiskt att just denna boendeform ska undantas från valfrihetssystemen. Vi välkomnar även utredningens förslag att köhanteringen till

stadens servicehus centraliseras och organisatoriskt placeras på äldreförvaltningens avdelning Stockholms Trygghetsjour

Det är bra att man förtydligar vad ett servicehus bör innehålla. Vi vill i det avseendet lyfta fram vikten av att aktiviteter och social samvaro erbjuds året om, och i synnerhet i samband med storhelger och på sommaren.

Beträffande förvaltningens förslag om vilka som beviljas bistånd med boende i servicehus vill vi säkerställa att kriteriet ”behov av hemtjänst” handlar om just detta och inte om att hemtjänst tidigare har beviljats. Servicehus måste kunna beviljas sökande som befinner sig i behov av hemtjänst för sina omvårdnadsbehov, även om man inte tidigare kommit i kontakt med hemtjänsten. Kvarboendeprincipen får inte innebära att man alltid börjar med att sätta in hemtjänst och avvaktar med boende, även i fall där den äldre exempelvis tidigare har haft omfattande hjälp av närstående men nu behöver flytta.

Vi skulle vilja att begreppet ”ofrivillig ensamhet” definierades närmare. Det är inte ett begrepp som används i dagens riktlinjer. Framförallt måste det vara individen som avgör om ensamhet är ofrivillig eller inte.

Vi välkomnar även att förvaltningen eftersträvar mindre enheter som känns mer som hem och mindre som institutioner.”

***Reservation från (L):***

Ledamoten Ann-Katrin Åslund (L) reserverar sig mot nämndens beslut till förmån för sitt eget förslag till beslut enligt följande:

”Liberalerna föreslår att äldrenämnden beslutar:

- att i huvudsak godkänna slutrapporten
- att uppdraga åt förvaltningen att återkomma med förslag på åtgärder i enlighet med vad som nedan sägs
- att anföra följande:

Liberalerna anser att servicehus är en värdefull boendeform som rätt använd ger en trygghets- och servicenivå för äldre som gör att de får ett friskare åldrande och kan skjuta upp flytt till ett boende med heldygnssorg. Vi ser att det är betydligt fler äldre som vill bo på servicehus än som beviljas plats. Därför vill vi att alla över 85 år som så vill ska få plats på servicehus.



Skulle de kriterier för beviljande av servicehus som utredningen föreslår verkligen gälla fullt ut så skulle sannolikt många av de som idag får avslag på sin ansökan om servicehus få plats. Men tyvärr ser vi att många gamla, ensamma och otrygga stockholmare inte får flytta till ett servicehus eller vård- och omsorgsboende, fast de vill och behöver. Även av den anledningen vill vi se en rätt till servicehus från 85 års ålder.

Vi skulle vilja att begreppet "ofrivillig ensamhet" definierades närmare. Det är inte ett begrepp som används i dagens riktlinjer. Det måste vara individen som avgör om ensamhet är ofrivillig eller inte: en person som är ensam, som känner sig isolerad och som behöver flytta till ett boende med större gemenskap ska inte få känslan av isolering underkänd för att ensamheten inte är tillräckligt "ofrivillig".

Vi vill också starkt framhäva vikten av att begreppet "behov av hemtjänst för ens omvårdnadsbehov" inte får en alltför snäv tolkning. Vi påminner också om att kriteriet är "behov av hemtjänst", inte att hemtjänst tidigare har beviljats, och att servicehus måste kunna beviljas sökande som befinner sig i behov av hemtjänst för sina omvårdnadsbehov, även om man inte tidigare kommit i kontakt med hemtjänsten. Kvarboendepincipen får inte innebära att man alltid börjar med att sätta in hemtjänst och avvaktar med boende, även i fall där den äldre behöver flytta.

Det finns viktiga delar av utredningen som vi välkomnar. Att man nu föreslår införandet av ett valfrihetssystem med gemensam kö är någonting som vi har krävt sedan tidigare. Det är också bra att man förtydligar vad ett servicehus bör innehålla. Vi vill i det avseendet lyfta fram vikten av att aktiviteter och social samvaro erbjuds året om, och i synnerhet i samband med storhelger och på sommaren.

Vi välkomnar även att förvaltningen eftersträvar mindre enheter som känns mer som hem och mindre som institutioner. Det får inte tas till intäkt för att minska antalet platser genom att lägga ner stora servicehus utan att skapa nya, mindre enheter.

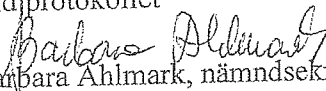
Servicehusen är värdefulla, i synnerhet eftersom det än så länge saknas fullgoda alternativ. För att intentionerna bakom utredningen ska bli verklighet krävs det politisk vilja att stå upp för äldres möjligheter att kunna få flytta till ett tryggt boende, att kvarboende ska vara en möjlighet men inte ett tvång, och att även servicehusen inkluderas i den stora om- och utbyggnad av Stockholms äldreomsorg som väntar under de kommande årtiondena."



*Särskilt uttalande från (MP):*

”Äldreboendeutredningen som vi sjösatte tillsammans med den övriga majoriteten vid mandatperiodens början kom fram till att staden i framtiden ska ha tre boendeformer, en icke biståndsbedömd och två biståndsbedömda där den ena är servicehusen. Vi ser att servicehusen fortsatt fyller en viktig roll inom stadens äldreomsorg för de många äldre som har ett behov av omvårdnad. Samtidigt ser vi också hur den nya boendeformen seniorboende med aktivitetscenter kommer att fylla en viktig roll genom att vara ett icke-biståndsbedömt boende där det finns viktiga funktioner som saknas på dagens trygghetsboenden och seniorboenden. Vi vill att även äldre som känner oro och ensamhet men inte i övrigt har ett omvårdnadsbehov ska ha ett boende att söka sig till. Därför är vi glada över den nya icke biståndsbedömda boendeformen seniorboende med aktivitetscenter som nu skapas för denna målgrupp.”

Vid protokollet

  
Barbara Ahlmark, nämndsekreterare

Handläggare  
Marita Sundell  
Telefon: 08-508 36 205

Till  
Äldrenämnden  
Den 25 april 2017

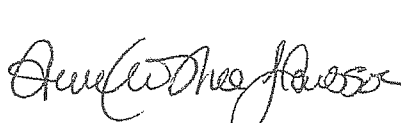
u  
ÄN/10

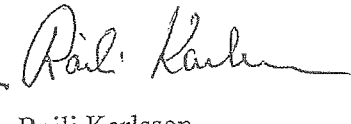
## Slutrapport från utredning av servicehus

Servicehus- målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensam ersättning

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande med dess förslag.
2. Äldrenämnden överlämnar förslagen till beslut till kommunstyrelsen för vidare beslut i kommunfullmäktige.

  
Ann-Christine Hansson  
Förvaltningschef

  
Raili Karlsson  
avdelningschef

### Sammanfattning

I november 2016 godkände kommunfullmäktige den delrapport som lämnats från utredningen Äldres boende i Stockholm, ÄBO. Delrapporten angav bland annat att servicehusens inriktning och målgrupp skulle förtydligas samt att målgruppen skulle avgränsas till att omfatta äldre med omvårdnadsbehov.

I den utredningen som äldreförvaltningen nu genomfört avseende servicehusen presenteras förtydligande av målgruppen för servicehusboende liksom kriterier vid behovsbedömning. Vidare föreslås vad servicehusen ska erbjuda i form av gemensam service. Inom ramen för utredningen har även ersättning för hemtjänstinsatser och grundersättning utretts liksom införande av valfrihet och en central köhantering för stadens servicehus.

Synpunkter har inhämtats från referensgruppen och styrgruppen för äldreboendeplanering.

### **Bakgrund**

Äldrenämnden fick i budget 2014 uppdraget att utreda servicehusen ur flera aspekter, däribland att se över behovsgrunderna för att ansöka om boende på servicehus. Utredningen innefattade även en översyn av prissättning och köp av platser mellan stadsdelsnämnderna och hur en central köhantering skulle kunna införas. Rapporten redovisades i äldrenämnden hösten 2014 som en rapport med nulägesbeskrivning.

I samband med att delrapporten från utredningen Äldres boende i Stockholm, ÄBO, behandlades i kommunfullmäktige i november 2016 fick äldrenämnden i uppdrag att genomföra de utredningsuppdrag som gavs i delrapporten. I detta ingick bl.a. att tydliggöra målgruppen för servicehus. I delrapporten föreslogs att målgruppen ska avgränsas till att omfatta äldre med ett omvårdnadsbehov.

### **Ärendet**

Äldreförvaltningen har genomfört en utredning av servicehusen som redovisas i bilaga 1. I utredningen lämnas förslag på förtydligande av vilken målgrupp som ska beviljas servicehusboende liksom kriterier vid behovsbedömning. Vidare föreslås vad servicehusen ska erbjuda i form av gemensam service. Utredningen har utgått från den servicehusutredning som genomfördes 2014 och som bl.a. visade på de boendes förväntningar och önskemål på möjligheter till social samvaro och aktiviteter.

Inom ramen för utredningen har även grundkostnadsersättningen och ersättning för hemtjänstinsatser utretts liksom införande av valfrihet och en central köhantering av servicehusen.

### **Målgrupp för servicehusboende och kriterier vid behovsbedömning**

I servicehusutredningen 2014 konstaterades att många av de boende på servicehusen hade vitt skilda behov, något som inte förändrats i dagsläget. På servicehusen bor personer utan behov av hemtjänst liksom de med omfattande behov av omsorgsinsatser. Här bor också tidigare hemlösa personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar med eller utan missbruksproblematik. Flera servicehus är stora och svåra att överblicka när boendemiljön blir orolig. Inom staden råder olika meningar om personer med konstaterad demenssjukdom ska erbjudas servicehusboende. Förtydligande av kriterier för beviljande av boende i servicehus har efterfrågats.

Genom de föreslagna kriterierna begränsas målgruppen och det är därför av vikt att boenden tillskapas där personalen har adekvat kompetens för att möta dessa behov.

### *Förvaltningens förslag*

Bistånd med boende i servicehus beviljas personer med

- behov av hemtjänst för sina omvårdnadsbehov, i kombination med något eller några av nedanstående punkter
- oro/otrygghet i kombination med hög ålder
- oro/otrygghet som inte dämpas av andra insatser
- ofrivillig ensamhet och känsla av social isolering

Utgångspunkt vid biståndshandläggningen är alltid att stadens kartläggings- och bedömningsinstrument ska användas som ett stöd i kartläggningen och bedömningen av den enskildes behov. Kvarboendeprincipen ska fortfarande gälla i servicehus och huvudregeln ska, precis som idag, vara att personen får bo kvar till livets slut. Det kan leda till att personer boende i servicehus senare utvecklar en demenssjukdom och/eller får behov av omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser. Vid ansökan om servicehusboende från en person med konstaterad demenssjukdom bör det dock övervägas om vård- och omsorgsboende är mer lämpligt.

Behov av boende för de målgrupper som behöver andra boendeformer än servicehus lyfts i den stadsövergripande boendepplanen. Det är behov av bostäder för äldre som är hemlösa med eller utan missbruk och socialpsykiatrisk problematik. Det finns också behov av boenden med socialpsykiatrisk/geropsykiatrisk kompetens.

### **Verksamhetens innehåll**

De större servicehusen upplevs som svåra att överblicka, framförallt för de boende som har omfattande vård- och omsorgsbehov. I såväl fokusgrupper som intervjuer med de boende påtalas vikten av aktiviteter då samvaro med andra boende är en av de vanligaste orsakerna till att äldre vill flytta till servicehus.

Utifrån den föreslagna målgruppen bör ett servicehus innehålla följande:

- öppna gemensamhetsutrymmen som inbjuder till umgänge
- dagliga aktiviteter riktade till de som bor i servicehuset, som leds av särskild utsedd personal, aktivitetsledare
- någon form av lunchservering och fik
- någon form av receptionsverksamhet i anslutning till entrén som de boende och utomstående kan vända sig till under kontorstid
- vaktmästare
- någon form av enklare försäljning av kioskvaror

Det är en fördel om servicehus även innehåller:

- restaurang som även är öppen för allmänheten (i kommunal eller privat regi)
- träffpunkt eller dagverksamhet där både boende från servicehuset och äldre i ordinärt boende är välkomna alternativt biståndsbeslutad dagverksamhet
- frisör - antingen genom särskild lokal som hyrs ut till egenföretagare eller ambulerande som besöker den boende i hemmet
- kiosk med utökat sortiment
- andra typer av verksamheter som ökar aktiviteten i fastigheten

#### *Förvaltningens förslag*

- Staden bör sträva efter att servicehus maximalt innehåller cirka 100 lägenheter.

#### **Möjlighet att välja servicehus och centraliserad köhantering**

I nu gällande riktlinjer för beslut vid ansökningar om boende på servicehus anges att servicehusen är en stadsgemensam angelägenhet och att den boendes önskemål om speciellt servicehus så långt som möjligt ska beaktas. En centraliserad köhantering på samma sätt som för vård- och omsorgsboende effektiviserar förmedlingen av bostäder och ger daglig kontroll över lediga lägenheter och möjlighet att snabbt erbjuda dessa till de sökande. Den centrala köhanteringen för servicehus samordnas med köhanteringen för vård- och omsorgsboende inom Stockholms Trygghetsjour.

#### *Förvaltningens förslag*

- Utredningen föreslår att ett valfrihetssystem införs för servicehus i Stockholms stad från och 1 jan 2018.
- Utredningen föreslår att den centrala köhanteringen organisatoriskt placeras på äldreförvaltningens avdelning Stockholms Trygghetsjour.
- Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus bifogas, *bilaga 2*.

#### **Grundersättning för servicehus och hemtjänstersättning**

För varje lägenhet som hyrs ut erhåller utföraren en grundersättning som exempelvis innehåller lokalhyra, el, sophämtning men även kostnader för grundbemanning, hälso- och sjukvårdspersonal etc. Respektive stadsdelsnämnd fastställer beloppet som varierar mellan de olika servicehusen.

I samband med införandet av timersättning inom hemtjänsten i ordi-  
närt boende 2014 avskaffades den nivåersättning som tidigare an-  
vändes inom hemtjänsten. Dessa nivåer användes, i vissa fall i nå-  
gon modifierad form, av stadsdelsnämnderna för att fastställa ersätt-  
ningen för hemtjänstinsatser i servicehus. Anledningen till att ser-  
vicehusen inte omfattades i den nya ersättningen var att den modell  
med tidregistrering av utförd tid som infördes i ordinärt boende inte  
bedömdes tillämplig i servicehus.

Utredningen föreslår att införandet av en enhetlig ersättning för ser-  
vicehusen sker i två steg. Först införs en enhetlig ersättning för  
hemtjänst på servicehus med 350 kr per timme från och med 2018.  
Ersättning ska utgå för *beställd tid* med en enhetlig timersättning för  
hela dygnet. Ersättningen är beräknad på 2017-års prisnivå och ba-  
serar sig på samma beräkningsmodell som hemtjänstersättningen i  
ordinärt boende. Samma timersättning föreslås utgå dygnet runt för  
insatser i servicehus. De ökade kostnader som nattarbete innebär  
kompenseras i servicehusersättningen av en betydligt lägre kostnad  
för gångtider mellan besöken. Dessutom ingår en nattpersonal i  
grundbemanningen och finansieras av grundersättningen.

Grundersättningen fastställs som tidigare av respektive nämnd inför  
2018. Däremot föreslås beräkningarna ske utifrån en enhetlig mo-  
dell för samtliga samt att hänsyn tas till vilka kostnader som ingår i  
hemtjänstersättningen och förslaget till nytt regelverk. Kalkylerna  
ska endast visa externpriser. Inför 2019 föreslås grundersättningen  
bli enhetlig i staden då denna kan fastställas utifrån beräkningar,  
jämförelser och effekter som gjorts enligt samma modell.

#### *Förvaltningens förslag*

- Enhetlig ersättning för hemtjänstinsatser i servicehus införs.
- Varje stadsdelsnämnd beslutar själv om vilken grundersätt-  
ning som ska tas ut för 2018. Beräkningarna görs utifrån be-  
slutat regelverk och bestämd mall.

#### **Administrativa rutiner/regelverk**

När det gäller servicehus finns inget enhetligt regelverk för exem-  
pelvis hur länge beställande stadsdelsförvaltning ska betala för ser-  
vicehusplatsen efter att en hyresgäst flyttat eller avlidit. Vidare kan  
antalet dagar som beställande stadsdelsförvaltning betalar för  
grundkostnaden variera mellan 0-90 dagar.

#### *Förvaltningens förslag*

Som stadsgemensamma administrativa rutiner och regelverk för ser-  
vicehus föreslår utredningen att:

- Ersättning till utföraren utgår för beviljad tid. Ingen tidrapportering ska ske.
- Frånvaro ska rapporteras från första dagen då den enskilde inte ska betala avgift vid frånvaro.
- Ersättning vid frånvaro, på grund av sjukhusvistelse eller rese, utgår per dag och baseras sig på antalet beviljade timmar delat med 30,4. Vid frånvaro ska, liksom i ordi-närt boende, ersättning utgå de fem första dagarna. Från- varon ska inrapporteras från första dagen då den enskilde inte ska betala avgift vid frånvaro.
- Ersättning för hemtjänstinsatser utgår fem dagar vid den enskildes frånvaro eller vid avslutat ärende.
- Ärendet avslutas den dag insatserna till den enskilde upphör.
- Grundersättning utgår en (1) månad efter att ärendet av- slutats.

### **Boendes grundavgift i servicehus**

Idag debiteras den boende en grundavgift från och med inflytt- ningsdagen. I grundavgiften är trygghetslarmet som finns i lägen- heten inkluderat. Oavsett ensamboende eller samboende debiteras endast en grundavgift. Grundavgiften upphör när insatserna avslu- tas.

#### *Förvaltningens förslag*

Vid sammanboende debiteras båda boende grundavgift. Grundav- giften debiteras även den medflyttande.

### **Konsekvensbeskrivning**

#### *Behov av teknikutveckling*

Nödvändiga anpassningar behöver göras i Paraplysystemet för att hantera avvikelserapportering. I dagsläget är kostnaden för teknikut- vecklingen inte känd.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Genom de föreslagna förändringarna utökas Stockholms Trygghets- jours administrativa uppgifter varför budget behöver utökas med 2,0 mnkr.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen, planeringsavdel- ningen. Det för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndar- nämnden gemensamma rådet för funktionshinderfrågor har tagit del av ärendet den 13 april 2017. Kommunstyrelsen pensionärsråd har tagit del av ärendet den 18 april 2017 och de fackliga organisation- erna i förvaltningsgruppen den 19 april 2017.

### **Förvaltningens synpunkter**

Äldreförvaltningen anser att genom de förslag till kriterier för när ansökan om boende i servicehus beviljas tydliggörs målgruppen för boendet. Det har som i tidigare utredning konstaterats varit ett angeläget utvecklingsområde. Äldreförvaltningen vill särskilt poängtera vikten att en bedömning av behovet ska ske utifrån stadens kartläggningssinstrument där den enskildes behov ska ses ur ett helhetsperspektiv. Målgruppen snävas in då grundkriteriet är den enskildes behov av omvårdnadsinsatser men i gengäld kan seniorboenden fylla behovet av social samvaro och närhet till personal genom de aktivitetscentra som planeras.

Som äldreförvaltningen ser det gynnas den enskilde av möjligheten att själv välja boende liksom av att köhanteringen effektiviseras då förmedlingen av lägenheter sker snabbare. Äldreförvaltningen anser vidare att det är angeläget med stadsgemensam hemtjänstersättning för insatser i servicehus samt, ur ett likställighetsperspektiv, hur avgifter och hyror debiteras den enskilde.

### **Jämställdhetsanalys**

Andelen kvinnor med någon form av äldreomsorg av totalt antal äldreomsorgstagare uppgår idag till ca 70 procent. Statistik endast för särskilt boende finns inte att tillgå i dagsläget men kvinnor är i majoritet även inom servicehusboende. Bedömningen är att förslagen i servicehusutredningen inte ger direkta konsekvenser för invånarna beroende på om de är kvinnor eller män.

### **Bilagor**

1. Utredning servicehus – målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensam ersättning
2. Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus



# Utredning Servicehus -

- målgrupp, verksamhet, cen-  
tral köhantering och stads-  
gemensam ersättning

Mars 2017

## Innehållsförteckning

<b>Servicehus – målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensamt ersättningssystem</b>	<b>4</b>
1. Sammanfattning	4
2. Bakgrund	4
2.1 Uppdraget	4
2.2 Utredningen	5
3. Målgrupp för servicehusboende och kriterier vid bedömning av behov av boende	5
3.1 Servicehusutredningen 2014 och nulägesbeskrivning	5
3.2 Målgrupp och kriterier för bedömning av behov av boende i servicehus	6
4. Verksamhetens innehåll	7
4.1 Servicehusutredningen 2014 och nulägesbeskrivning	7
5. Möjlighet att välja servicehus - central köhantering	8
5.1 Central köhantering	9
Regler för förtur	10
6. Ersättningssystem för servicehus och administrativa rutiner	11
6.1 Nulägesbeskrivning av dagens grundersättning för servicehus och hemtjänstersättning	11
6.2 Enhetligt ersättningssystem för servicehus	12
6.3 Nuvarande administrativa rutiner/regelverk	13
6.5 Förändring av grundavgift för boende i servicehus	13
Utredningens förslag	13
7. Konsekvensbeskrivning	14
7.1 Behov av teknikutveckling	14
7.2 Ekonomiska konsekvenser	14

# Servicehus – målgrupp, verksamhet, central köhantering och stadsgemensamt ersättningsssystem

## 1. Sammanfattning

I november 2016 godkände kommunfullmäktige den delrapport som lämnats från utredningen Äldres boende i Stockholm, ÄBO. Delrapporten innehöll en rad fortsatta utredningsuppdrag, däribland servicehusens inriktning och målgrupp. I delrapporten föreslogs att målgruppen skulle avgränsas till att omfatta äldre med omvårdnadsbehov.

I den utredningen som äldreförvaltningen nu genomfört avseende servicehusen presenteras förtydligande av målgruppen för servicehusboende liksom kriterier vid behovsbedömning. Vidare föreslås vad servicehusen ska erbjuda i form av gemensam service. Inom ramen för utredningen har även ersättning för hemtjänstinsatser utretts liksom införande av valfrihet och en central köhantering för stadens servicehus.

## 2. Bakgrund

### 2.1 Uppdraget

Äldrenämnden fick i budget 2014 uppdraget att utreda servicehusen ur flera aspekter, bl.a. att se över behovsgrunderna för att ansöka om boende på servicehus. Utredningen innefattade även en översyn av prissättning och köp av platser mellan stadsdelsnämnderna och hur en central köhantering skulle kunna införas. Rapporten redovisades i äldrenämnden hösten 2014 som en rapport med nulägesbeskrivning.

I samband med att delrapporten från utredningen Äldres boende i Stockholm, ÄBO, behandlades i kommunfullmäktige i november 2016 fick äldrenämnden i uppdrag att genomföra de utredningsuppdrag som gavs i delrapporten. I detta ingick bl.a. att tydliggöra målgruppen för servicehus. I delrapporten föreslogs att målgruppen ska avgränsas till att omfatta äldre med ett omvårdnadsbehov. Äldrenämnden fick också genom budget 2017 uppdraget i samarbete med kommunstyrelsen och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda införande av enhetlig ersättning och samlat kösystem för servicehusen

I den utredningen som äldreförvaltningen nu genomfört avseende servicehusen presenteras förtydligande av målgruppen för servicehusboende liksom kriterier vid behovsbedömning. Vidare föreslås vad servicehusen ska erbjuda i form av gemensam service. Utredningen har utgått från den servicehusutredning som genomfördes 2014 och som bl.a. visade på de boendes förväntningar och önskemål på möjligheter till social samvaro och aktiviteter.

Inom ramen för utredningen har även grundkostnadsersättningen och ersättning för utförd hemtjänst utretts liksom införande av valfrihet och en central köhantering av servicehusen.

## **2.2 Utredningen**

Under utredningens gång har arbetet presenterats och synpunkter inhämtats från referensgruppen och styrgruppen för äldreboendeplaneringen. De förslag som utredningen redovisar är förankrade i både referensgrupp och styrgrupp.

# **3. Målgrupp för servicehusboende och kriterier vid bedömning av behov av boende**

## **3.1 Servicehusutredningen 2014 och nulägesbeskrivning**

I utredningen från 2014 var ett av utredningens uppdrag att definiera målgrupp och förtydliga kriterierna för bedömning av behov av boende på servicehus. Bakgrunden var att det under flera år funnits lediga lägenheter vilket gjort att andra grupper än äldre med behov av hemtjänst och omvårdnadsbehov beviljats boende. Ekonomiska incitament hade gjort att personer med vitt skilda behov flyttat in.

Generellt är de boende i servicehusen äldre med omfattande vård- och omsorgsbehov men det finns också äldre utan större behov av omvårdnadsinsatser. De klarar sin dagliga livsföring men har behov av social stimulans. Till servicehusen flyttar också personer med påtagliga psykiska funktionsnedsättningar och personer med eller utan missbruksproblematik som varit hemlösa. Boendeformen kan ha svårt att erbjuda personer med psykisk funktionsnedsättning det stöd som de behöver. Likaså är servicehuset med dess resurser inte alltid rätt boende för personer i hemlöshet såvida de inte har behov av vård- och omsorgsinsatser.

Vidare erbjuds idag personer med diagnostiserad demenssjukdom boende och några servicehus använder ett antal lägenheter för korttidsvård. I stort sett råder enighet bland cheferna för servicehusen och beställarcheferna att personer med demensdiagnos generellt inte ska erbjudas boende på servicehus då behoven bättre tillgodoses i den egna bostaden med stöd av demensteam alternativt ett boende för personer med demenssjukdom. Enighet råder om att personer som utvecklat demens efter de flyttat till servicehus ska kunna bo kvar. Många av de som flyttar till servicehus idag har också större behov av hälso- och sjukvårdsinsatser än tidigare.

Vid mätillfället hösten 2014 användes 239 lägenheter för någon av nämnda målgrupper. 79 lägenheter användes för personer med påtagliga psykiska funktionshinder, 48 lägenheter för personer med diagnostiserad demenssjukdom och 48 lägenheter för personer med påtagliga missbruksproblem. 35 lägenheter hyrdes av personer som redan vid inflyttningen bedömdes ha behov som bättre skulle tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende. 18 lägenheter har förmedlats till hemlösa och 11 lägenheter användes för korttidsvård vid mätillfället. Korttidsvård finns vid fyra av servicehusen.

Behov av boende för de målgrupper som behöver andra boendeformer än servicehus lyfts i den stadsövergripande boendep planen. Det är behov av bostäder för äldre som är hemlösa med eller utan missbruk och socialpsykiatrisk problematik. Det finns också behov av boenden med socialpsykiatrisk/geropsykiatrisk kompetens.

### **3.2 Målgrupp och kriterier för bedömning av behov av boende i servicehus**

I denna utredning presenteras förtydligande av målgruppen för servicehusboende genom de kriterier vid behovsbedömning som presenteras. Förslagen har utarbetats av en arbetsgrupp bestående av representanter för chefer för servicehus och strateger vid äldreförvaltningen.

Kriterier för beviljande av bistånd med boende i servicehus  
Utgångspunkt vid biståndshandläggningen är alltid att stadens kartläggnings- och bedömningsinstrument ska användas som ett stöd i kartläggningen och bedömningen av den enskildes behov. Samtliga nio livsområden bör gås igenom vid en ansökan om boende i servicehus. Beslutet ska baseras på en helhetsbedömning av den enskildes situation där den enskildes upplevelse av otrygghet, osäkerhet och oro är av särskilt stor vikt. Omvårdnadsbehovet ska dock inte vara så omfattande att den enskildes behov bättre tillgodoses på ett vård- och omsorgsboende.

Hälso- och sjukvård samt rehabilitering är integrerade delar i verksamheten och ska ges efter vars och ens individuella behov. Kvarboendeprincipen ska fortfarande gälla i servicehus. Det kan leda till att personer boende i servicehus senare utvecklar en demenssjukdom och/eller får behov av omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser. Huvudregeln ska, precis som idag, vara att personen får bo kvar till livets slut och att kompetens, bemanning och organisation utformas utifrån de boendes behov.

#### *Utredningens förslag*

Bistånd med boende i servicehus beviljas personer med

- behov av hemtjänst för sina omvårdnadsbehov, i kombination med något eller några av nedanstående punkter
- oro/otrygghet i kombination med hög ålder
- oro/otrygghet som inte dämpas av andra insatser
- ofrivillig ensamhet och känsla av social isolering

## **4. Verksamhetens innehåll**

### **4.1 Servicehusutredningen 2014 och nulägesbeskrivning**

Det finns i dagsläget inte någon stadsgemensam definition eller regler om vad ett servicehus ska innehålla och därför ser verksamheterna också olika ut i stadens servicehus. Det finns stora variationer i vilka aktiviteter som erbjuds, och omfattningen av dessa.

Storleken på servicehusen varierar också mycket, från det minsta servicehuset som innehåller 22 servicehuslägenheter till det största som innehåller 193 servicehuslägenheter. Majoriteten av stadens fastigheter som innehåller servicehuslägenheter innehåller också i olika omfattning vård- och omsorgsboenden efter ombyggnation av tidigare servicehuslägenheter.

Förslaget baseras på de erfarenheter som kom fram under utredningsarbetet 2014. De mycket stora servicehusen upplevs som svåra att överblicka framförallt när de boende har omfattande vård- och omsorgsbehov och ofta behöver tillsyn. Verksamhetscheferna menar därför att ett servicehus inte bör ha fler än 80-100 lägenheter. Då finns möjlighet att ha överblick över boendet och möjlighet att nå stordriftsfördelar vilket inte är fallet med de större servicehusen. Detta gäller även möjligheterna till arbetsledning. Omsorgspersonalen menar att servicehusens långa korridorer gör att boendet kan kännas som ett sjukhus och gör det svårt att hitta för de boende, framförallt för de med kognitiv svikt eller demensdiagnos. Detta var också något som framkom vid intervjuerna med de boende 2014.

I 2014 års servicehusutredning gjordes en undersökning av de boendes förväntningar på möjligheter till social samvaro och aktiviteter. De förslag som nu presenteras har sin utgångspunkt i svaren från de intervjuade.

### *Utredningens förslag*

Staden bör sträva efter att servicehus maximalt innehålla cirka 100 lägenheter.

Utifrån den föreslagna målgruppen bör ett servicehus innehålla följande:

- öppna gemensamhetsutrymmen som inbjuder till umgänge
- aktiviteter riktade till de som bor i servicehuset och som leds av särskild utsedd personal, aktivitetsledare
- någon form av lunchservering och fik
- någon form av receptionsverksamhet i anslutning till entrén som de boende och utomstående kan vända sig till under kontorstid
- vaktmästare
- någon form av enklare försäljning av kioskvaror

Det är en fördel om servicehus även innehåller:

- restaurang som även är öppen för allmänheten (i kommunal eller privat regi)
- träffpunkt eller dagverksamhet där både boende från servicehuset och äldre i ordinärt boende är välkomna alternativt biståndsbeslutad dagverksamhet
- frisör - antingen genom särskild lokal som hyrs ut till egenföretagare eller ambulerande som besöker den boende i hemmet
- kiosk med utökat sortiment
- andra typer av verksamheter som ökar aktiviteten i fastigheten

## **5. Möjlighet att välja servicehus - central köhantering**

I gällande riktlinjer för beslut vid ansökningar om boende på servicehus anges att servicehusen är en stadsgemensam angelägenhet och att den boendes önskemål om speciellt servicehus så långt som möjligt ska beaktas. Då tomma lägenheter i servicehus är kostnadsdrivande blir prioriteringen många gånger att i första hand erbjuda

lägenhet inom den stadsdel där den boende är bosatt vid tiden för ansökan.

I Stockholms stad finns valfrihetssystem inom hemtjänsten, dagverksamheter och vård- och omsorgsboenden. I budget 2014 fick äldrenämnden i uppdrag att utreda förutsättningarna för valfrihet gällande val av servicehus. En förutsättning för valfrihetssystem för servicehus är en enhetlig debitering när stadsdelsnämnderna köper platser av varandra och en enhetlig ersättning för utförd hemtjänst.

### **5.1 Central köhantering**

För att administrera valfrihetssystemet föreslås att en centraliserad köhantering införs. Detta effektiviserar förmedlingen av bostäder genom daglig kontroll över lediga lägenheter som snabbt kan erbjudas till de sökande. I mars 2017 finns 15 servicehus i staden med totalt 1 491 lägenheter.

Förslag till tillämpningsanvisningarna redovisas i sin helhet i bilaga 1, *Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus*.

*I korthet föreslås följande gälla:*

- Äldrenämnden ansvarar för att förvalta, underhålla och följa upp de valfrihetssystem som införts avseende äldreomsorg. Här ingår köhanteringssystemet för servicehus.
- Äldreförvaltningen ansvarar för tillämpning av valfrihetssystemen, där köhanteringssystemet är ett administrativt verktyg för att hantera köer och förmedling av lediga lägenheter i servicehus.
- Den centrala köhanteringen är organisatoriskt placerad på äldreförvaltningens avdelning Stockholms Trygghetsjour. Avdelningen ansvarar för att administrera köerna inom valfrihetssystemet i samarbete med beställarenheterna i respektive stadsdelsförvaltning.
- För att kunna ställa sig i kö till servicehus ska den enskilde ha ett biståndsbeslut om servicehusboende som beslutats av Stockholms stad.
- Den enskilde har möjlighet att ställa sig i kö till högst tre olika servicehus i väntan på ledig lägenhet.



- Den enskilde kan fortsätta att köa till önskat servicehus även om denne accepterar det alternativa servicehus som erbjuds.
- En enskild som befinner sig på sjukhus eller korttidsboende och inte omgående kan erbjudas lägenhet på valt servicehus ska erbjudas ett alternativt servicehus. Den enskilde kan dock inte välja att vänta på valt servicehus på sjukhus eller på korttidsboendet.
- Lediga lägenheter förmedlas som huvudregel efter kötid.
- Den enskilde ska inom sju dagar lämna besked till köhandläggaren om hon/han accepterar erbjudandet eller inte. Hyreskontrakt ska tecknas inom fyra dagar efter det att den enskilde tackat ja. Hyra utgår från och med kontraktsdatum och inflyttning ska ske inom en månad efter att den enskilde tackat ja.

#### Regler för förtur

En enskild som av något skäl står i förtur erbjuds lägenhet efter kötid, i förhållande till eventuella andra personer med förtur. Nedan redovisas i vilka situationer den enskilde ska erbjudas förtur och de speciella regler som råder kring detta.

#### *Förtur ska erbjudas:*

- personer som behöver byta boendeform inom en verksamhet med flera boendeformer, t.ex. senior- och trygghetsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till varandra.
- makar/sambor när den ena makan/maken/sambon bor i ett vård- och omsorgsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till ett servicehus.
- maka/make/sambo som har varit sammanboende med sin maka/make/sambo på ett vård- och omsorgsboende i form av parboende, då detta inte längre är aktuellt.

#### *Avveckling av ett servicehus*

Förtur erbjuds personer som behöver flytta till ett annat servicehus på grund av att beslut fattats om att det servicehus de bor i ska avvecklas. Stockholm stad ansvarar i dessa fall endast för de som fått ett biståndsbeslut av staden. Biståndshandläggaren är ansvarig för att den enskilde får hjälp att ställa sig i kö till det/de servicehus som denne önskar flytta till och i dessa fall ska särskild hänsyn tas i form

av att den enskilde erbjuds förtur till ett av de servicehus som den enskilde har valt.

Förtur erbjuds dock enbart vid första erbjudandet. Om den enskilde tackar ja till erbjuden lägenhet i ett av de valda servicehusen ska den enskilde kunna stå kvar i kö i eventuella andra valda servicehus, men då enligt kötid utan förtur.

En enskild som bor på ett servicehus där det sker en oförutsedd händelse som kräver skyndsam evakuering, t.ex. brand, ska omgående erbjudas lägenhet i ett annat servicehus där ledig lägenhet finns. Därefter kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

Vid en planerad evakuering som sker på grund av att ett servicehus, eller delar av ett servicehus, t.ex. ska renoveras och där hela verksamheten, inklusive alla boende och personal tillfälligt ska flyttas till andra lokaler, planeras och genomförs detta av berörd stadsdelsförvaltning utan inblandning av den centrala köhanteringen. Om den enskilde inte önskar att flytta med i den planerade evakueringen kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

#### *Utredningens förslag*

Valfrihetssystem införs för servicehus i Stockholms stad från och 1 januari 2018 och enligt de tillämpningsanvisningar som redovisas i bilaga 1, *Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus*.

## **6. Ersättningssystem för servicehus och administrativa rutiner**

### **6.1 Nulägesbeskrivning av dagens grundersättning för servicehus och hemtjänstersättning**

För varje lägenhet som hyrs ut erhåller utföraren en grundersättning. Det utgår endast en grundersättning per lägenhet oavsett om det är två personer som bor i lägenheten och båda har behov av insatser. I grundersättningen ingår exempelvis lokalhyra, el, sophämtning men även kostnader för grundbemanning, hälso- och sjukvårdspersonal, aktiviteter etc. Det finns ingen enhetlig grundersättning i staden, det är respektive stadsdelsnämnd som fastställer beloppet som varierar mellan de olika servicehusen, från ca 8 636 kronor/månad till 12 652 kronor/månad.

I samband med införandet av timersättning inom hemtjänsten i ordi-  
närt boende 2014 avskaffades den nivåersättning som tidigare an-  
vändes inom hemtjänsten. Dessa nivåer användes, i vissa fall i nå-  
gon modifierad form, av stadsdelsnämnderna för att fastställa ersätt-  
ningen för hemtjänstinsatser i servicehus. Sedan nivåersättningen  
avskaffades har i den årliga budgeten angetts att som vägledning  
kan de nivåer som angavs i budget 2013 räknas upp med samma  
uppräkningsmodell som fastställs för timersättningen inom hemtjänsten.

Anledningen till att servicehusen inte omfattades i den nya ersätt-  
ningen var att den modell med tidregistrering av utförd tid som in-  
fördes i ordinärt boende inte bedömdes tillämplig i servicehus.  
Dessutom är timersättningen inom hemtjänsten inte direkt överför-  
bar till servicehus, bl.a. då det krävs mer gångtid i ordinärt boende.

## **6.2 Enhetligt ersättningssystem för servicehus**

Utredningen föreslår att införandet av en enhetlig ersättning för ser-  
vicehusen sker i två steg.

Först införs en enhetlig ersättning för hemtjänst på servicehus med  
350 kr per timme från och med 2018, endast externpris används. Er-  
sättning ska utgå för *beställd tid* med en enhetlig timersättning för  
hela dygnet. Ersättningen är beräknad på 2017-års prisnivå och ba-  
serar sig på samma beräkningsmodell som hemtjänstersättningen i  
ordinärt boende. Samma timersättning föreslås utgå dygnet runt för  
insatser i servicehus. De ökade kostnader som nattarbete innebär  
kompenseras i servicehusersättningen av en betydligt lägre kostnad  
för gångtider mellan besöken. Dessutom ingår en nattpersonal i  
grundbemanningen och finansieras av grundersättningen.

Grundersättningen fastställs som tidigare av respektive nämnd inför  
2018. Däremot föreslås beräkningarna ske utifrån en enhetlig mo-  
dell för samtliga samt att hänsyn tas till vilka kostnader som ingår i  
hemtjänstersättningen och förslaget till nytt regelverk. Kalkylerna  
ska endast visa externpriser. Inför 2019 föreslås grundersättningen  
bli enhetlig i staden då denna kan fastställas utifrån beräkningar,  
jämförelser och effekter som gjorts enligt samma modell.

### *Utredningens förslag*

- Enhetlig ersättning för hemtjänstinsatser i servicehus införs.
- Varje stadsdelsnämnd beslutar själv om vilken grundersättning som ska tas ut för 2018. Beräkningarna görs utifrån beslutat regelverk och bestämd mall.

### **6.3 Nuvarande administrativa rutiner/regelverk**

När det gäller servicehus finns inget enhetligt regelverk för exempelvis hur länge beställande stadsdelsförvaltning ska betala för servicehusplatsen efter att en hyresgäst flyttat eller avlidit. Vidare kan antalet dagar som beställande stadsdelsförvaltning betalar för grundkostnaden variera mellan 0-90 dagar.

### *Utredningens förslag*

Som stadsgemensamma administrativa rutiner och regelverk för servicehus föreslår utredningen att:

- Ersättning till utföraren utgår för beviljad tid. Ingen tidrapportering ska ske.
- Frånvaro ska rapporteras från första dagen då den enskilde inte ska betala avgift vid frånvaro.
- Ersättning vid frånvaro, på grund av sjukhusvistelse eller rese, utgår per dag och baseras sig på antalet beviljade timmar delat med 30,4. Vid frånvaro ska, liksom i ordinarie boende, ersättning utgå de fem första dagarna. Frånvaron ska inrapporteras från första dagen då den enskilde inte ska betala avgift vid frånvaro.
- Ersättning för hemtjänstinsatser utgår fem dagar vid den enskildes frånvaro eller vid avslutat ärende.
- Ärendet avslutas den dag insatserna till den enskilde upphör.
- Grundersättning utgår en (1) månad efter att ärendet avslutats.

### **6.5 Förändring av grundavgift för boende i servicehus**

Idag debiteras den boende en grundavgift från och med inflyttningsdagen. I grundavgiften är trygghetslarmet som finns i lägenheten inkluderat. Oavsett ensamboende eller samboende debiteras endast en grundavgift.

### *Utredningens förslag*

- Vid sammanboende debiteras båda boende avgiften. Grundavgiften upphör när insatserna och ärendet avslutas.

## **7. Konsekvensbeskrivning**

### **7.1 Behov av teknikutveckling**

För att administrativt kunna hantera avvikelserapportering i stadens verksamhetssystem förutsätts att nödvändiga anpassningar genomförs i Paraplysystemet. Dels för att rätt ersättning ska utgå till utföraren, dels för att den enskildes avgift ska korrigeras vid frånvaro.

I dag ersätts utföraren utifrån en skala med 17 vård- och omsorgsnivåer. Utredningen föreslår enhetlig timersättning vilket gör att det administrativa systemet behöver justeras. I dagsläget är kostnaden för teknikutvecklingen inte känd.

I övrigt kräver det nya ersättningssystemet för servicehus ingen teknisk utveckling då ingen tidrapportering liknande den som görs inom hemtjänst i ordinärt boende.

### **7.2 Ekonomiska konsekvenser**

Handläggningsenheten vid Stockholms Trygghetsjour ansvarar idag för central handläggning av trygghetslarm och handläggning av kö till vård- och omsorgsboende. All handläggning sker på delegation från stadsdelsförvaltningarna. Utöver själva handläggningen av kön tillkommer regelbunden kontakt med och besök hos alla stadsdelsförvaltningar och alla boenden samt ett utökat administrativt arbete i form av framtagande av rapporter och statistik. Genom centralisering av kö till servicehus kommer avdelningens administrativa uppgifter att öka varför äldreförvaltningen behöver tillföras 2,0 mnkr.

**Bilaga**

**2**

**Handläggare**  
Annelie Svensson  
Telefon: 08-508 36 227

**Till**  
Äldrenämnden  
den 25 april 2017

**Tillämpningsanvisningar för köhanteringsystem  
inom äldreomsorgens servicehus**

## Innehåll

<b><i>Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus</i></b> .....	<b>1</b>
<b>1. <i>Valfrihet inom servicehus</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2. <i>Köhanteringssystem</i></b> .....	<b>3</b>
2.1 Allmänt om köhanteringssystemet .....	3
2.2 Äldrenämndens ansvar för köhantering .....	3
2.3 Organisation för central köhantering. ....	3
<b>3. <i>Lagstiftning</i></b> .....	<b>3</b>
3.1 Biståndsbeslut om särskilt boende .....	3
3.2 Ej verkställda beslut .....	4
3.3 Sanktionsavgift .....	4
3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem .....	4
<b>4. <i>Handläggning vid biståndsbeslut om bostad servicehus</i></b> .....	<b>4</b>
4.1 Ansökan och utredning .....	4
4.2 Information till den enskilde .....	4
4.3 Begäran om att verkställighet kan senareläggas .....	5
4.4 Information till utförare om kö .....	5
4.5 Ickevalsalternativ .....	5
<b>5. <i>Handläggning inom köhanteringssystemet</i></b> .....	<b>6</b>
5.1 Registrering av önskat boende .....	6
5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård .....	6
5.3 Erbjudande om annat boende efter två månaders kötid .....	6
5.4 Regler vid erbjudande om lägenhet .....	6
5.5 Förmedling av lediga lägenheter .....	8
5.6 Förtur .....	8
5.7 Besked från den enskilde .....	9
5.8 Hyreskontrakt och inflyttning .....	10

## **1. Valfrihet inom servicehus**

Från och med 1 januari 2018 gäller valfrihet för servicehus i Stockholms stad. Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som beviljats boende i servicehus ska kunna välja boende. Valet gäller alla servicehus inom staden. Den enskilde har möjlighet att ställa sig i kö till högst tre olika servicehus i väntan på ledig lägenhet.

För att möjliggöra valfrihet finns ett köhanteringssystem. Dessa tillämpningsanvisningar anger vilka regler som gäller för stadens köhanteringssystem med beaktande av gällande lagstiftning.

## **2. Köhanteringssystem**

### **2.1 Allmänt om köhanteringssystemet**

Köhanteringssystemet administreras i stadens sociala system. Samtliga servicehus som ingår i valfrihetssystemet finns registrerade i köhanteringssystemet. Det finns ingen begränsning i hur många personer som kan stå i kö till ett servicehus.

För att kunna ställa sig i kö till servicehus ska den enskilde ha ett biståndsbeslut om servicehusboende som beslutats av Stockholms stad.

### **2.2 Äldrenämndens ansvar för köhantering**

Äldrenämnden ansvarar för att förvalta, underhålla och följa upp de valfrihetssystem som införts avseende äldreomsorg. Här ingår köhanteringssystemet för servicehus. Äldreförvaltningen ansvarar för tillämpning av valfrihetssystemen där köhanteringssystemet är ett administrativt verktyg för att hantera köer och förmedling av lediga lägenheter till servicehus.

### **2.3 Organisation för central köhantering.**

Den centrala köhanteringen är organisatoriskt placerad på äldreförvaltningens avdelning Stockholms Trygghetsjour. Avdelningen ansvarar för att administrera köerna inom valfrihetssystemet i samarbete med beställarenheterna i respektive stadsdelsförvaltning.

## **3. Lagstiftning**

### **3.1 Biståndsbeslut om särskilt boende**

Kommunen ska enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd, 5 kap. 5 § SoL.



Biståndsbeslut om särskilt boende fattas enligt 4 kap. 1. § SoL.

### 3.2 Ej verkställda beslut

Enligt 16 kap. 6 f-h §, SoL är kommunerna skyldiga att anmäla beslut som inte verkställts inom tre månader, samt beslut där verkställighet avbrutits och inte återupptagits inom tre månader. Rapportering ska göras till tillsynsmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I Stockholms stad åligger detta ansvar respektive stadsdelsnämnd och äldrenämnden redovisar kvartalsvis en rapport över ej verkställda beslut till kommunfullmäktige.

### 3.3 Sanktionsavgift

En kommun som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL, som någon är berättigad till enligt beslut av kommunen, kan åläggas att betala särskild avgift enligt 16 kap. 6 a-e §, SoL. Detsamma gäller om kommunen inte inom skälig tid på nytt tillhandahåller biståndet efter det att verkställighet avbrutits.

Beslut om sanktionsavgift fattas av förvaltningsrätt efter anmälan från IVO. Vad som är skälig tid avgörs av förvaltningsrätten från fall till fall. Tidsgränsen om tre månader för anmälan är inte av avgörande betydelse för denna bedömning.

### 3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem

Enligt 16 kap 3 §, SoL kan, på den sökandes begäran, verkställighet av beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 §, SoL senareläggas om verkställandet sker inom ett valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem, lag (2008:965).

## **4. Handläggning vid biståndsbeslut om bostad servicehus**

### 4.1 Ansökan och utredning

Ett beslut om bostad i servicehus ska föregås av en ansökan från den enskilde samt av en behovsutredning, se vidare aktuella riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg.

### 4.2 Information till den enskilde

I samband med att den enskilde ansöker om bostad i servicehus ska denne få information om handlägningsprocessen, hur beslutet kan överklagas, information om valfrihetssystemet med mera.

#### *Rätt att välja boende*

Av biståndsbeslutet ska framgå att den enskilde ges bifall till ansökan om bostad i servicehus. I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av servicehusboende ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat servicehus.

Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av servicehus. Biståndshandläggaren ska lämna skriftlig information om vilka servicehus som ingår i valfrihetssystemet och att den enskilde har möjlighet att besöka servicehusen innan de gör sina val. Den enskilde ska även informeras om att information finns att tillgå på "Hitta och jämför service" på Stockholms stads hemsida.

#### *Annan information*

Biståndshandläggaren ska vidare informera den enskilde om vilka regler som gäller för valfrihetssystemet och köhanteringssystemet inom servicehus. Exempel på sådan information är hur förmedling av lediga lägenheter sker, att den enskilde ska erbjudas alternativ till önskade boenden varannan månad, regler för svarstid respektive inflyttningstid, vad som händer om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet etc.

#### **4.3 Begäran om att verkställighet kan senareläggas**

Om den enskilde endast önskar flytta till ett specifikt servicehus ska detta dokumenteras i den enskildes personakt. I samband med denna begäran kan den enskilde också ange om denne inte vill erbjudas alternativa servicehus i avvaktan på önskat boende.

#### **4.4 Information till utförare om kö**

Utförare ska få information om aktuell kö. Utföraren ska även kunna få kontaktuppgifter till de tre personer som står först i kön för att ha möjlighet att kontakta den enskilde och/eller dennes närstående för att på så sätt förbereda för en kommande flytt till boendet.

#### **4.5 Ickevalsalternativ**

Om den enskilde inte kan eller vill välja servicehus ska det finnas ett ickevalsalternativ. Kommunfullmäktige har beslutat att ickevalsalternativ för vård och omsorgsboende ska utgöras av närhetsprincipen, d.v.s. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende ska utgöra ickevalsalternativ. Denna princip tillämpas även för servicehus. I det fall den enskilde inte

kan eller vill välja kommer denne att hänvisas till det närmsta servicehus som vid aktuellt tillfälle har en ledig lägenhet.

## **5. Handläggning inom köhanteringssystemet**

### **5.1 Registrering av önskat boende**

När den enskilde valt servicehus registrerar biståndshandläggaren detta i köhanteringssystemet i Paraplysystemet. Den enskilde kan välja att stå i kö till högst tre olika servicehus samtidigt.

Om det inte genast finns en ledig lägenhet att tillgå på något av de servicehus den enskilde valt ska den enskilde alltid erbjudas ett alternativt likvärdigt servicehus där ledig lägenhet finns

Även om den enskilde accepterar det alternativa servicehus som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt/valda servicehus. Den enskilde har också alltid möjlighet att byta kö i efterhand.

### **5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård**

En enskild som befinner sig på sjukhus eller korttidsvård och inte genast kan erbjudas lägenhet på valt servicehus ska erbjudas ett alternativt servicehus. Även om den enskilde accepterar det alternativa servicehus som erbjuds kan den enskilde välja att stå kvar i kö till valt/valda servicehus. Den enskilde kan dock inte välja att vänta på valt servicehus på sjukhus eller på korttidsboendet.

### **5.3 Erbjudande om annat boende efter två månaders kötid**

Om den enskilde valt att vänta på önskat servicehus men inte kunnat erbjudas en lägenhet där inom två månader ska denne återigen erbjudas ett annat servicehus. Detta för att beslutet om särskilt boende ska följas upp och kunna verkställas inom skälig tid. Så länge beslutet inte är verkställt och den enskildes ansökan fortfarande gäller, ska den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt servicehus.

Den enskilde kan fortsätta att köa till önskat servicehus även om denne accepterar det alternativa servicehus som erbjuds.

### **5.4 Regler vid erbjudande om lägenhet**

Om den enskilde tackar nej till ett erbjudande om servicehus ska detta dokumenteras i den enskildes personakt av köhandläggaren. Av dokumentationen ska framgå datum för erbjudande, vilket servicehus den enskilde erbjudits och skälet till att den enskilde

tackat nej. Det ska också dokumenteras att den enskilde har informerats om aktuell kötid till önskat servicehus. Vidare ska den ansvarige biståndshandläggaren dokumentera hur den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses i ordinärt boende under tiden beslutet om servicehus inte verkställts.

#### *Den som bor i ordinärt boende*

- Den som bor i ordinärt boende och tackar ja till erbjuden lägenhet i ett av de tre valda servicehus stryks därmed ur de två andra köerna. Den enskilde ska informeras om detta.
- I de fall den enskilde tackar nej till ett erbjudande i ett servicehus som denne valt att stå i kö till, förlorar den enskilde sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer. Den enskilde har möjlighet att åter ställa sig i kö till det servicehus som han/hon tackat nej till och ställs då sist i kön.
- Om den enskilde tackat nej till erbjuden lägenhet i önskat servicehus ett flertal gånger ska ansvarig biståndshandläggare kontakta den enskilde med förfrågan om återtagande av ansökan om särskilt boende.

#### *Den som bor i ett servicehus*

- Den som bor i ett servicehus och tackar ja till erbjuden lägenhet i annat servicehus stryks därmed ur eventuella andra köer. Den enskilde ska informeras om detta.
- I de fall den enskilde tackar nej till erbjuden lägenhet i annat servicehus som denne valt att stå i kö till, förlorar den enskilde sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer.
- I de fall den enskilde tackar nej till ett erbjudande i önskat servicehus och åter önskar ställa sig i kö till det erbjudna servicehus, ombeds den enskilde att återkomma när denne önskar att flytta.

Varje erbjudande som den enskilde får ska dokumenteras enligt ovan. En gång per år ska den enskilde som redan bor i ett servicehus. Ett beslut om bifall till servicehusboende som inte verkställts kan endast avslutas om den enskilde själv återtar sin ansökan. Att den enskilde tackar nej till erbjudanden om servicehus är inte ett skäl för att avsluta ärendet.

### 5.5 Förmedling av lediga lägenheter

Lediga lägenheter förmedlas som huvudregel efter kötid.

Om den enskildes behov är av akut karaktär ska den enskilde erbjudas en lägenhet på ett servicehus där det finns en ledig lägenhet och ingen kö i väntan på en ledig lägenhet på önskat servicehus.

Utföraren ansvarar för att på särskilt avsedd blankett meddela köhandläggaren när ledig lägenhet uppkommer. När en utförare meddelat att de har en ledig lägenhet är det köhandläggaren som kontaktar den person som står först i kön. Köhandläggaren dokumenterar i den enskildes personakt att den enskilde fått ett erbjudande.

### 5.6 Förtur

En enskild som av något skäl står i förtur erbjuds lägenhet efter kötid, i förhållande till eventuella andra personer med förtur. Nedan redovisas i vilka situationer den enskilde ska erbjudas förtur och speciella regler kring detta.

*Förtur* erbjuds till personer som behöver byta boendeform inom en verksamhet med flera boendeformer, t.ex. senior- och trygghetsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till varandra.

*Förtur* erbjuds till makar/sambor när den ena makan/maken/sambon bor i ett vård- och omsorgsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till ett servicehus.

*Förtur* erbjuds till maka/make/sambo som har varit sammanboende med sin maka/make/sambo på ett vård- och omsorgsboende i form av parboende då detta inte är aktuellt längre.

#### ***Särskild hantering vid avveckling av ett servicehus***

*Förtur* erbjuds till personer som bor i ett servicehus som staden fattat beslut om ska avvecklas. Stockholm stad ansvarar i dessa fall endast för de som fått ett biståndsbeslut av staden.

Berört servicehus och biståndshandläggare är ansvariga för att den enskilde får information om avvecklingen och vad det innebär för den enskilde. Biståndshandläggaren är ansvarig för att den enskilde får hjälp att ställa sig i kö till det/de servicehus som denne önskar flytta till och i dessa fall ska särskild hänsyn tas i form av att den

enskilde erbjuds förtur till ett av de servicehus som den enskilde har valt.

Förtur erbjuds enbart vid första erbjudandet. Om den enskilde tackar ja till erbjuden lägenhet i ett av de valda servicehusen ska den enskilde kunna stå kvar i kö i eventuella andra valda servicehus, men då enligt kötid utan förtur. Om den enskilde tackar nej till erbjuden lägenhet förlorar denne sin plats i den aktuella kön. Denne har dock möjlighet att åter ställa sig i kö till det servicehus som denne tackat nej till men ställs då sist i kö.

Om den enskilde inte flyttat när tiden för en planerad avveckling infaller, ska den enskilde erbjudas en lägenhet på annat servicehus i väntan på en ledig plats på önskat servicehus.

En enskild som bor på ett servicehus där det sker en oförutsedd händelse som kräver skyndsam evakuering, t ex brand, ska omgående erbjudas lägenhet i ett annat servicehus där ledig lägenhet finns. Därefter kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

#### ***Särskild hantering vid evakuering av ett servicehus***

Vid en planerad evakuering som sker på grund av att ett servicehus, eller delar av ett servicehus, t ex ska renoveras och hela verksamheten, inklusive alla boende och personal tillfälligt ska flyttas till andra lokaler, planeras och genomförs detta av berörd stadsdelsförvaltning utan inblandning av den centrala köhanteringen. Om den enskilde inte önskar att flytta med i den planerade evakueringen kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

#### **5.7 Besked från den enskilde**

Den enskilde ska inom sju kalenderdagar lämna besked till köhandläggaren om denne accepterar erbjuden lägenhet. Infaller sista svarsdag under en helg inväntas nästa efterföljande vardag. Om den enskilde tackar ja till erbjudandet meddelar köhandläggaren aktuell utförare. Köhandläggaren informerar också ansvarig biståndshandläggare som skickar en beställning till utföraren.

Om den enskilde tackar nej till erbjudandet dokumenterar köhandläggaren detta i den enskildes personakt. Köhandläggaren kontaktar nästa person i kön som erbjuds den lediga lägenheten.

### 5.8 Hyreskontrakt och inflyttning

När en ledig lägenhet erbjuds den som står först i kön, har denne sju dagar på sig att tacka ja till lägenhet. Hyreskontrakt ska tecknas inom fyra dagar efter det att den enskilde tackat ja. Hyra utgår från kontraktsdatum. Inflyttning ska ske inom en månad efter att den enskilde tackat ja.