

Handläggare
Helena Grantz
Telefon: 08-508 100 21

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2017-08-24

Kvalitetskontrakt inom äldreomsorgen

Remiss från kommunstyrelsen, svar på motion (106-492-2017), med dnr: 2017-284-1.5.1.

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande

Christina Klang
stadsdelsdirektör

Marianne Snell
avdelningschef

Sammanfattning

I en motion till kommunfullmäktige föreslår Dennis Wedin (M) att ett kvalitetskontrakt ska införas inom äldreomsorgen. Syftet är att garantera att behovsbedömning och uppföljning av äldreomsorgsinsatser utgår från den äldres behov och perspektiv. Motionären föreslår också att biståndsbedömningen i staden ska centraliseras för att skapa en mer effektiv, likvärdig och rättssäker verksamhet.

Idag finns kvalitetsgarantier som tydliggör vad äldreomsorgen åtar sig gentemot brukarna. Kvalitetsgarantier finns formulerade bland annat för bemötande och tillgänglighet. Garantierna beslutas årligen i samband med verksamhetsplanen och utifrån dessa blir det tydligt vad brukaren kan förvänta sig av äldreomsorgen.

Biståndshandläggaren är länken mellan den enskilde och myndigheten, varför det är naturligt att ansvaret för information och upplysning även i fortsättningen organiseras inom ramen för myndighetsutövningen.

Förvaltningen föreslår ett fortsatt stadsövergripande arbete för ökad rättssäkerhet och likvärdig bedömning för att underlätta förmedling

av riktlinjer, arbetssätt och förhållningssätt till personalen. En effektiv organisation har hög prioritet.

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har remitterat en motion från Dennis Wedin (M) om att införa kvalitetskontrakt inom äldreomsorgen.

Remisstiden sträcker sig till den 2 september 2017.

Övriga remissinstanser är stadsdelen Enskede-Årsta-Vantör, äldreförvaltningen och SLK.

Ärendet

I en motion till kommunfullmäktige föreslår Dennis Wedin (M) att ett kvalitetskontrakt ska införas inom äldreomsorgen. I motionen anges att det förekommer felbedömningar i biståndsbedömningarna och att väntan på en omprövning av vårdbehov kan ta lång tid. Det betonas också att äldre uppfattar biståndsbedömarna som svårtillgängliga.

Syftet är att garantera att behovsbedömning och uppföljning av äldreomsorgsinsatser utgår från den äldres behov och perspektiv.

Motionären föreslår också att biståndsbedömningen i staden ska centraliseras för att skapa en mer effektiv, likvärdig och rättssäker verksamhet. Inom ramen för kontraktet skulle äldre erbjudas en fast kontaktperson som ansvarar för behov, insatser, uppföljning och eventuell hantering av omprövning av biståndsbeslut.

Förslaget föreslår också en renodling av biståndshandläggarnas uppdrag till att endast bedöma behov. Biståndshandläggarnas informerande och rådgivande funktion skulle istället flyttas över till kontaktpersonen, som ska tillhandahålla stöd för den äldre.

I motionen föreslås även att biståndsbedömningen i staden centraliseras för att skapa en mer effektiv, likvärdig och rättssäker verksamhet.

Ärendets beredning

Motionen har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd behandlar ärendet den 7 augusti och Landstinget har informerats.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Idag finns det kvalitetsgarantier som tydliggör vad äldreomsorgen åtar sig gentemot brukarna. Kvalitetsgarantier finns exempelvis formulerade för områdena bemötande och tillgänglighet. Kvalitetsgarantierna beslutas årligen i samband med verksamhetsplanen och utifrån dessa blir det tydligt vad brukaren kan förvänta sig av äldreomsorgen. Brukaren har möjlighet att lämna synpunkter, klagomål eller förbättringsförslag om de uppfattar att verksamheten inte levt upp till kvalitetsgarantierna.

I biståndshandläggarens uppdrag ingår bland annat att utreda och bedöma den enskildes behov av stöd och hjälp, säkerställa insatser samt följa upp dessa. Handläggaren har skyldighet att informera den enskilde om exempelvis avgiftssystem, bostadsanpassning, färdtjänst samt andra upplysningar som kan vara aktuellt. Information ska ges på ett sådant sätt att den enskilde förstår och kan ta den till sig. Biståndshandläggaren ska även bistå i kontakt med övriga stödinsatser såsom träffpunkter, bostadsförmedling och stöd till anhöriga.

Biståndshandläggarna på Östermalm har, i enlighet med stadsdelens telefonpolicy, inga fasta telefontider utan är tillgängliga när de är inne på kontoret. Detta för öka tillgängligheten. På övriga tider hänvisas till Äldre direkt eller Trygghetsjouren.

Det ska vara enkelt för den enskilde att få information och upplysningar. Förvaltningen är av uppfattningen att införandet av en kontaktperson, som föreslås i motionen, skulle resultera i otydlighet då den enskilde skulle behöva ha kontakt med olika personer beroende på frågan. Biståndshandläggaren ska vara länken mellan den enskilde och myndigheten varför det är naturligt att ansvaret för information och upplysning även i fortsättningen organiseras inom ramen för myndighetsutövningen.

Stadsdelarna samarbetar redan idag och de stadsövergripande riktlinjerna som finns framtagna för handläggning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska säkerställa en likvärdig biståndsbedömning oavsett var i staden man bor. Riktlinjerna har nyligen reviderats och i den uppdaterade versionen har delarna gällande rättssäkerhet förtydligats. Stadens kartläggings- och bedömningsinstrument används för att utreda och bedöma äldres behov av stöd och hjälp bidrar också till enhetligt förfarande vid individuella behovsprovningar. Ett fortsatt stadsövergripande arbete för ökad rättssäkerhet och likvärdig bedömning är viktigt för att

underlätta förmedling av riktlinjer, arbetssätt och förhållningssätt till personalen.

En centralisering riskerar försvåra möjligheterna till samarbete mellan biståndshandläggare, LSS-handläggare och socialsekreterare på stadsdelarna.

Att organisera stadens samtliga biståndshandläggare inom äldreomsorgen på ett och samma ställe skulle också innebära utmaningar i form av exempelvis lokaler och restid i samband med hembesök.

Ett fortsatt stadsövergripande arbete med likvärdig och rättssäker bedömning samt en effektiv organisation har hög prioritet.

Bilaga

Motion av Dennis Wedin (M) om att införa ett kvalitetskontrakt inom äldreomsorgen