

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 - 508 11 818**Till**
Servicenämnden
2017-11-21

Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden återoppar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Anna-Karin Sandén
Tf förvaltningschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att utfärda riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg vilka utgör ett komplement till gällande lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd med mera.

I riktlinjerna föreslås att Äldre direkt inom kontaktcenter ska fördela de ansökningar om vård- och omsorgsboende som inkommer till staden från personer som bor i andra kommuner.

Förvaltningen är positiv till förslaget och framhåller att det är viktigt att kontaktcenter/Äldre direkt får delta i arbetet med att förbereda införandet av funktionen för fördelning av ärenden. Vidare menar förvaltningen att det föreslagna arbetssättet bör förenklas så att Äldre direkt kan fatta beslut om fördelningen av ärenden till handläggande stadsdelsförvaltning utan att

ansökningarna hanteras inom verksamheten. Detta för att minska risken för förseningar, fel i hantering av sekretessuppgifter m m.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kontaktcenter i samarbete med staben. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2017-11-14.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har beslutat att utfärda riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg (KS 105-1044-2017) vilka utgör ett komplement till gällande lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd m m.

Under remisshantering av ärendet uppdagades det att förslaget till riktlinjer inte hade sänts till servicenämnden för yttrande. Eftersom riktlinjerna omfattar ett förslag som berör kontaktcenter inom serviceförvaltningen beslutades då att serviceförvaltningen skulle lämna ett kontorsutlåtande till äldre- och personalroteln gällande denna fråga vilket gjordes 2017-09-30.

Inför beslut om ärendet i kommunfullmäktige har bedömningen nu gjorts att detta inte räcker för att ärendet ska anses vara korrekt berett. Eftersom en del av ärendet direkt berör servicenämnden måste remissvaret behandlas politiskt.

Kommunstyrelsen har därför remitterat ärendet till servicenämnden för yttrande senast 2017-11-22.

Av skäl som framgår ovan avser yttrandet endast den del av riktlinjerna/det förslag som direkt berör servicenämndens ansvarsområde.

Sammanfattning av remissen

Förslaget till riktlinjer omfattar ett avsnitt om stadens hantering av ansökningar om vård- och omsorgsboende från personer som bor i andra kommuner. Här anges att alla sådana ansökningar ska fördelas av Äldre direkt inom kontaktcenter. Detta innebär att ansökningar som kommer till en stadsdelsförvaltning omgående ska skickas till Äldre direkt som därefter fördelar ärendet via en fördelningsnyckel.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till förslaget om att Äldre direkt ska fördela de ansökningar om vård- och omsorgsboende som inkommer till staden från personer som bor i andra kommuner.

Det är viktigt att kontaktcenter/Äldre direkt får delta i arbetet med att förbereda, planera och följa upp införandet av funktionen för fördelning av ärenden. Till detta hör bland annat att bedöma vilka volymer som kan förväntas, förtydliga hur information ska ges till berörd stadsdelsförvaltning vid fördelning av ärende samt hur utvärdering av funktionen ska genomföras.

Förvaltningen menar att det föreslagna arbetssättet för fördelning av ärenden (sid 40-41 i riktlinjerna) bör förenklas. Äldre direkt kan fatta beslut om fördelningen av ärenden till handläggande stadsdelsförvaltning utan att ansökningarna hanteras inom verksamheten. Detta genom att verksamheten, efter att ha fått en uppgift om att en biståndsansökan inkommit till staden, direkt tar beslut om vilken stadsdelsförvaltning som ska handlägga ärendet. Därefter kan mottagande förvaltning få besked om vilken förvaltning som ska ansvara för ärendet och sedan sända handlingarna dit. Ett sådant arbetssätt skulle minska risken för förseningar, fel i hantering av sekretessuppgifter m m.

Bilaga

Remiss från kommunstyrelsen:

1. Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg