



ÄLDREFÖRVALTNINGEN
VERKSAMHETSPLANERING OCH UPPHANDLING

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 0801-88/2012
SID 1 (7)
2012-05-24

Handläggare: Marita Sundell
Telefon: 08-508 36 205

Till
Äldrenämnden
den 12 juni 2012

Förslag till organisatorisk placering av köhantering inom äldreomsorgen samt tillämpningsanvisningar för köhantering

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till ny organisatorisk placering av köhantering för vård- och omsorgsboenden samt dagverksamheter inom äldreomsorgen fr.o.m. 1 januari 2013.
2. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till tillämpningsanvisningarna för köhantering inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.
3. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att äldrenämnden tillförs 4 mnkr för finansiering av central köhantering för vård- och omsorgsboenden och dagverksamheter inom äldreomsorgen.

Eva Frunk Lind
Direktör

Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Äldrenämnden har i budget 2012 fått i uppdrag att centralisera köhanteringen för vård- och omsorgsboenden. Syftet är att öka servicen och att effektivisera boendepaneringen genom att staden får en bättre överblick av platssituationen, beläggingsgrad och behov av boenden med olika inriktningar.

Äldreförvaltningens förslag innebär att en köhantering för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden organiseras centralt inom äldreförvaltningens avdelning, Stockholms trygghetsjour. Enligt äldreförvaltningens uppfattning kommer en centralisering av köhanteringen att stärka likställigheten i staden, öka servicenivån och tillgänglighet samt ge ökade möjligheterna till ett kollegialt samarbete. Även köhanteringen för dagverksamheter föreslås centraliseras och ingå i den föreslagna organisationen för köhantering.

Förvaltningen föreslår även en revidering av riktlinjerna för köhantering inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden och att dessa övergår till tillämpningsanvisningar för den centrala köhanteringen. Bland annat föreslås att särskild hänsyn ska tas till den som söker från en boendeform till en annan inom samma boendeverksamhet. Den sökande erbjuds då första lediga plats/lägenhet på den sökta boendeenheten. Genom detta ges möjligheten till kvarboende i redan känd miljö. Flyttningen inom närmiljön kan öka den enskildes känsla av trygghet och en ”obruten boendekedja” har skapats.

Bakgrund

Stockholm stad har sedan den 1 juli 2008 ett valfrihetssystem inom äldreomsorgen, vilket innebär att den äldre som genom biståndsbeslut beviljas plats på vård- och omsorgsboende (exklusive korttidsvård och profilboende) själv har rätt att välja vilket boende den vill flytta till. Valet är inte begränsat till den boendes stadsdel eller till en särskild drifts- eller regiform. I dagsläget ansvarar varje stadsdelsförvaltning för köhantering inom valfrihetssystemet. Inom varje stadsdel finns för denna funktion avsatt mellan 20-100 % av en heltidsarbetande. Den genomsnittliga resursen för stadsdelsförvaltningarna är drygt 50 % av en heltidstjänst, vilket ger cirka åtta heltidstjänster sammanlagt för hela staden.

Staden har i dag drygt 119 000 invånare över 65 år-. Av dessa bor drygt 6 000 personer på vård- och omsorgsboende och ca 1 000 personer har dagverksamhet. Fram till år 2020 kommer andelen äldre över 80 år att minska, därefter förväntas en kraftig ökning. Detta ställer krav på en effektiv boendeplanering. Äldrenämnden har i budget 2012 fått i uppdrag att centralisera köhanteringen för vård- och omsorgsboenden. Syftet är att öka servicen och att effektivisera boendeplaneringen genom att staden får en bättre överblick av boenden, beläggningsgrad och behov av boenden med olika inriktningar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen i samråd med representanter från Kungsholmens stadsdelsförvaltning, Skarpnäcks stadsdelsförvaltning och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning. Äldrenämndens råd för funktionshindersfrågor (FH-råd) och Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) har tagit del av ärendet den 5 juni 2012. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 7 juni 2012.

Äldreförvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningen har som underlag för arbetet studerat stadens köhantering för förskolor. Förskoleköerna sköts i ett gemensamt system för stadsdelarna. Den enskilde som söker förskola gör detta med hjälp av e-legitimation och hela ansökningsförfarandet sker på detta sätt. Utöver detta finns ett kontaktcenter dit den enskilde kan vända sig med frågor, motsvarande Äldre direkt. Då ansökningsförfarandet till förskola i många avseenden skiljer sig från det till vård- och omsorgsboende är det i dagsläget inte möjligt att tillämpa samma modell för köhantering. På sikt bör dock möjligheten att, efter ett biståndsbeslut, ställa sig i kö till vård- och omsorgsboende via e-tjänst undersökas.

Två alternativ har övervägts för placering av kösamordnare; regional placering eller central placering. Äldreförvaltningen föreslår att köhantering för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden organiseras centralt inom äldreförvaltningens avdelning Stockholms trygghetsjour fr.o.m. 1 januari 2013.

För att ytterligare effektivisera och modernisera kundvalssystemet föreslår äldreförvaltningen att även köhanteringen för dagverksamheterna centraliseras samtidigt som köhanteringen för vård- och omsorgsboenden. I dagsläget administreras köerna till dagverksamheter av de kösamordnare som administrerar köerna till vård- och omsorgsboenden. Äldreförvaltningen anser att på sikt bör den centrala köhanteringen ansvara för, och administrera all köhantering som ryms inom valfrihetssystemet. Enligt äldreförvaltningens uppfattning finns flera fördelarna med en central köhantering:

- Ökade möjligheter till effektivare uppföljning av köerna till vård- och omsorgsboenden samt till dagverksamheterna.
- Likställigheten förstärks för den enskilde som ansökt om plats på vård- och omsorgsboende.
- Det ger möjligheter till en ökad specialisering bland kösamordnare.

- Förslaget innebär att lokalkännedomen behålls samt att möjligheter till ett kollegialt samarbete och utbyte ökar.
- Sårbarheten gällande exempelvis frånvaro för/av kösamordnare minskar
- Den föreslagna organisationen ger möjligheter till köadministration utanför ordinarie kontorstid vilket ökar servicenivån gentemot de äldre som köar till vård- och omsorgsboende.

För att säkerställa rätt beslutsvägar till ett boende för den äldre har processbeskrivningar gjorts där det tydligt framgår vem som ansvarar för vilken del i processen (bilaga 1). Utifrån denna processbeskrivning åligger det stadsdelsförvaltningarna ett ansvar att tydliggöra vem som är kösamordnarens kontakt på myndighetssidan i respektive stadsdelsförvaltning.

Akuta placeringar till vård- och omsorgsboenden bör följa med till den centrala köhanteringen så att alla placeringar hanteras i ett och samma system.

Den centrala köhanteringen ska bevaka köerna för den enskildes räkning i ett gemensamt system. Stadsdelssekretessen försvinner i och med att en central roll som kösamordnare införs i paraplysystemet.

Organisation

I dagsläget motsvarar de funktioner som finns ute på de 14 stadsdelsförvaltningarna ca åtta heltidstjänster. Kösamordnare har idag även andra arbetsuppgifter än just köhantering och dessa arbetsuppgifter kommer att stanna kvar ute i stadsdelarna däribland rapportering av ej verkställda beslut.

Den centrala köhanteringen kommer att administrera köerna inom valfrihetssystemet i samarbete med beställarna i respektive stadsdelsförvaltning.

Förvaltningen föreslår att köhanteringen centraliseras men att kösamordnarna har regionala ansvarsområden för att inte tappa närheten till stadsdelarna och den kunskap som behövs om de olika boendena. Köhanteringen föreslås organiseras utifrån de fyra regioner som finns idag:

- **Innerstaden** – Stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm
- **Västerort** – Stadsdelsnämnderna Bromma, Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta
- **Östra söderort** - Stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Farsta och Skarpnäck

- **Västra söderort** – Stadsdelsnämnderna Skärholmen, Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö

I respektive ansvarsområde ingår köhantering till de boenden inom stadens valfrittssystem som ligger utanför Stockholms stad och som idag är fördelade på stadsdelsförvaltningarna. Äldreförvaltningen föreslår att antalet tjänster inom den centrala köhanteringen ska uppgå till 5,0 heltidstjänster och fördelas utifrån antal boendeplatser i respektive region, vilket också skulle ge samma resultat som fördelning utifrån befolkningsunderlaget. Antalet kösamordnare fördelas per region enligt följande:

Antal kösamordnare beräknat på boendeplatser		
	Nuläge	Förslag
Västerort	1,45	1,16
Innerstaden	4,05	2,11
Östra söderort	1,25	1,07
Västra söderort	0,85	0,66
Summa	7,6	5,0

Ansvar för köhantering för dagverksamhet och akuta placeringar kommer att ingå i respektive tjänst. Med fem tjänster säkerställs att akuta boendeplaceringar sker snabbt och effektivt så att kostnaderna för medicinskt färdigbehandlade personer inte ökar. På sikt är det också sannolikt att fler verksamheter kommer in i valfrittssystemet och därmed ingår i den centrala köhanteringen.

Äldreförvaltningen föreslår att arbetsmetoder och rutiner för arbetet med köhantering ses över i samband med att den centrala köhanteringsverksamheten inrättas.

Personal

Då köhantering sedan tidigare endast varit en funktion och inte en tjänst bör en tjänstebeskrivning inrättas. Med anledning av detta bör också de nya tjänsterna utlysas.

Ekonomi

Äldreförvaltningen beräknar att den totala kostnaden för den centrala kösamordningen kommer att uppgå till 4 mnkr.

Revidering av riktlinjer för köhantering

Äldreförvaltningen har även gjort en översyn av de riktlinjer för köhantering som äldrenämnden fattade beslut om 2010-06-08. Revideringarna gäller främst de organisatoriska förändringar som sker genom en centraliserad köhantering. Riktlinjerna föreslås övergå till tillämpningsanvisningar (bilaga 2). Även tillämpningsanvisningarna för äldreomsorgens dagverksamheter kommer att omarbetas för att överensstämma med den nya organisationen.

Tillämpningsanvisningarna bör harmonisera med ett modernt kundvalssystem. Allt fler boendeverksamheter består av flera boendeformer, t.ex. servicehus eller trygghetsboende och vård- och omsorgsboende. När den enskilde flyttat till en boendeverksamhet är det ofta både ett önskemål och en förväntan om att få bo kvar inom samma boendeverksamhet även om behovet av boendeform förändras. Äldreförvaltningen föreslår därför att särskild hänsyn ska tas i köhanteringen till den som söker från en boendeform till en annan inom samma boendeverksamhet. Den sökande erbjuds då första lediga plats/lägenhet på den sökta boendeenheten. Genom detta ges möjligheten till kvarboende i redan känd miljö vilket är särskilt viktigt när det gäller personer med demenssjukdomar. Flyttningen inom närmiljön kan öka den enskildes känsla av trygghet och en ”obruten boendekedja” har skapats.

Övriga huvudsakliga förändringar i nya tillämpningsanvisningarna är följande:

Rubrik 2.2 Ansvarsfördelning och 2.3 Köansvarig
Punkterna utgår.

Ny rubrik 2.2 Äldreförvaltningens ansvar för köhantering
Ny rubrik där äldreförvaltningens ansvar beskrivs.

Ny rubrik 2.3 Organisation för central köhantering
Ny rubrik där äldreförvaltningens organisation för centraliserad köhantering beskrivs.

Rubrik 3.5 Parboendegaranti
Förändrat innehåll i enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2011-11-23 om införande av parboendegaranti inom staden.



Bilagor

1. Processbeskrivning för köhantering gällande vård- och omsorgsboende.
2. Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.