



Handläggare: Per-Ove Mattsson
Telefon: 08-508 18 148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-02-14

Förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Valfrihet kommer att införas i äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden den 1 juli 2008. Med anledning av detta har ett förslag till riktlinjer för ett köhanteringssystem utformats av kommunstyrelsen och remitterats till samtliga stadsdelsnämnder. I förslaget föreslås bland annat att varje stadsdelsnämnd ska ha en köansvarig handläggare, att lediga lägenheter/platser ska förmedlas enbart efter kötid, att antalet personer som kan stå i kö till ett boende begränsas efter boendets storlek och att den enskilde ska kunna stå i tre olika köer samtidigt.

Förvaltningen anser i det stora hela att förslaget är bra. Dock menar förvaltningen att det behövs förtydliganden och förändringar i vissa delar av riktlinjerna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut den 5 november 2007 införs valfrihet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden (exklusive servicehus, korttidsvård, avlastning, växelvård) fr o m 1 juli 2008. Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som beviljats vård- och omsorgsboende ska kunna välja var han/hon vill bo. Valet gäller alla vård- och omsorgsboenden som ingår i kundvalet, dvs stadens egna boenden och privata boenden, inom staden och i övriga länet, som staden efter upphandling tecknat avtal med. Den enskilde som har ett biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende har också möjlighet att ställa sig i kö till önskat boende i väntan på ledig plats. Detta måste ske med beaktande av gällande lagstiftning. Valfriheten gäller vård- och omsorgsboende i enlighet med biståndsbeslutet. Detta innebär t ex att om behovet avser en speciell kompetens eller omsorg så begränsas valmöjligheten till de vårdgivare som erbjuder detta.

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att utarbeta direktiv och riktlinjer för kundvalssystemet. Ett av uppdragen innebär att ta fram ett köhanteringssystem samt riktlinjer för hur systemet ska tillämpas för att hantera alla lediga platser på de vård och omsorgsboenden som ingår i valfrihetssystemet

Förslaget i sammanfattning

Köhanteringssystemet har utformats för att tillgodose såväl den enskildes rätt att välja boende som socialtjänstlagens krav på att gynnande biståndsbeslut ska verkställas inom skälig tid. I riktlinjerna tydliggörs även vikten av att det sker en fullgod dokumentation av alla åtgärder som vidtas i varje enskilt ärende. Detta för att stadsdelsnämnden ska kunna verifiera att handläggningen av ärendet skett i enlighet med de krav som lagstiftningen ställer. Även vikten av att den enskilde får en fullgod information om rätten att välja vård- och omsorgsboende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende framhålls i förslaget.

Det förslagna köhanteringssystemet bygger på att det finns en köansvarig handläggare i varje stadsdelsnämnd. Denne administrerar köerna till samtliga boenden som finns inom stadsdelsnämndens geografiska område. Dessutom kommer varje stadsdelsnämnd att ansvara för köerna till ett antal privata boenden som ligger utanför det geografiska området. Fördelningen kommer att vara densamma som den fördelning som görs när det gäller uppföljningsansvaret av privata boenden. Respektive utförare ska kontakta köansvarig handläggare när det finns en ledig lägenhet/plats att erbjuda. Den köansvariga handläggaren förmedlar lägenheter/platser till alla sökande, oavsett stadsdelstillhörighet, vilket kommer att ställa krav på en ökad samverkan mellan stadsdelsnämnderna.

Vidare föreslås att lediga lägenheter/platser ska förmedlas efter kötid. Det finns ingen möjlighet för biståndshandläggaren att prioritera någon enskild förbi en kö. Detta för att säkerställa rättsäkerheten och att alla ska behandlas lika oavsett var i staden man bor. Utgångspunkten är att alla som beviljats ett bistånd i form av vård- och omsorgsboende också har ett faktiskt behov av detta. Om den enskildes behov är av akut karaktär måste detta lösas på annat sätt.

Det planerade köhanteringssystemet innebär att varje boende har en egen kö. Ett boende kan ha flera köer beroende på vilka olika inriktningar som finns på boendet. Förslaget till riktlinjer innebär att antalet personer som kan stå i kö till ett boende begränsas efter boendets storlek. Förslaget är att ett boende som har nio platser kan ha nio personer i kö, ett boende med 90 platser kan ha 90 personer i kö, osv. Skälet till att begränsa antalet platser i varje kö är att öka sannolikheten att den enskildes önskemål faktiskt kan komma att tillgodoses inom överskådlig tid. Under 2006 var den genomsnittliga boendetiden på gruppboenden ca 1,5 år. Detta innebär att till ett mindre gruppboende med 8-9 platser kan det bli en förhållandevis lång kötid. Genom att begränsa kön minskar risken för att den enskilde ställs i kö till ett boende som han/hon med största sannolikhet aldrig kommer att erbjudas lägenhet/plats till.

Den enskilde ska enligt förslaget kunna stå i tre köer samtidigt och behöver inte göra någon prioritering av sina val och har alltid möjlighet att ändra sitt val av boende i efterhand om han/hon ändrat sig. Förslaget görs med bakgrund mot att utföraren får ersättning i sju dagar för en tom plats och att varje person som får ett erbjudande har tre dagar på sig att lämna besked. För att förmedlingen av lediga lägenheter/platser ska ske så snabbt som möjligt är det viktigt att minska risken för att ett erbjudande måste gå till flera personer.

I riktlinjerna anges att om det inte genast finns en ledig lägenhet att tillgå på något av de boenden den enskilde valt ska den enskilde alltid erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt boende/valda boenden. Den enskilde har också alltid möjlighet att byta kö i efterhand. Om den enskilde valt att vänta på önskat boende men inte kunnat erbjudas en lägenhet inom två månader ska han/hon återigen erbjudas ett annat boende. Detta för att beslutet om särskilt boende ska följas upp och kunna verkställas inom skälig tid. Den enskilde kan dock fortsätta att köa till önskat boende även om han/hon accepterar det alternativa boende som erbjuds. Den som redan bor på ett vård- och omsorgsboende men står i kö till annat boende/andra boenden har rätt att stå kvar kön så länge han/hon önskar.

I de föreslagna riktlinjerna förtydligas att den enskilde inte kan välja att stanna kvar på sjukhus eller korttidsboende i väntan på ett erbjudande till valt boende. Om den enskilde som befinner sig på sjukhus eller korttidsvård inte genast kan

erbjudas lägenhet/plats på det boende han/hon valt ska det erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt boende/valda boenden.

I riktlinjerna föreslås även att om den enskilde tackar nej till ett erbjudande i ett boende som han/hon valt att stå i kö till förlorar han/hon sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer. Den enskilde har dock möjlighet att på nytt ställa sig i kö till det boende han/hon tackat nej till eller välja att ställa sig i kö till ett annat boende. Enligt lagstiftningen kan ett beslut om bifall till bistånd som inte verkställts endast avslutas om den enskilde själv återtar sin ansökan. Att den enskilde tackar nej till erbjudanden om boende är inte ett skäl för att avsluta ärendet. Det finns därför ingen begränsning av hur många gånger en person kan tacka nej till ett erbjudande om vård- och omsorgsboende. Så länge ett beslut inte är verkställt och den enskildes ansökan fortfarande gäller, ska den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt boende. Den enskilde ska också alltid informeras om hur lång kötiden bedöms vara till det boende/de boenden den enskilde valt. I riktlinjerna förtydligas vikten av att varje kontakt med den enskilde måste dokumenteras och att det tydligt ska framgå vilket boende den enskilde erbjudits och om det motsvarar den enskildes behov av vård och omsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser i det stora hela att förslaget till riktlinjer för hur köhanteringen ska tillämpas och hanteras i det kommande valfrihetssystemet är bra. Dock menar förvaltningen att det behövs förtydliganden och förändringar i vissa delar av riktlinjerna.

Information till den enskilde

Förvaltningens kommentar: Den enskilde kan få information kring vilka möjliga boenden som kan väljas först då biståndsbeslutet är fattat och det klart framgår vilken form av vård- och omsorgsboende som kan tillgodose behoven. Ett omfattande och detaljerat informationsmaterial är ett måste för att biståndshandläggaren ska kunna ge tillräcklig information kring valbara boenden. Samtidigt det enligt förvaltningen viktigt att informationsmaterialet är lättläst och lättillgängligt.

Biståndsbeslut

I förslaget står: *"I biståndsbeslutet ska framgå att den enskilde beviljas bifall till ansökan om vård- och omsorgsboende samt vilken form av vård- och omsorgsboende den enskilde bedöms vara i behov av."*

Förvaltningens kommentar: I dag används boendebegrepp olika i Stockholms stad, varför de olika formerna av vård- och omsorgsboende behöver beskrivas för

att bli tydliga och lika över staden. Risken är annars att den enskildes behov inte kan tillgodoses på det valda boendet.

I förslaget står: *"I det foljebrev som bifogas biståndsbeslutet ska framgå vilket boende/vilka boenden den enskilde valt att ställa sig i kö till, i det fall den enskildes val inte kan tillgodoses omedelbart."*

Förvaltningens kommentar: Den enskilde ska få information om rätten att välja boende i samband med att ansökan beviljas. Samtidigt ska det i ett foljebrev som bifogas beslutet framgå vilket val den enskilde gjort. Detta försvårar för den enskilde att göra ett aktivt val.

I förslaget står: *"Vidare ska framgå vilken plats den enskilde har i respektive kö. Om det inte går att ställa den enskilde i kö till önskat boende på grund av att kön är full ska detta anges i foljebrevet."*

Förvaltningens kommentar: Om kön är full kan den enskilde vid ett senare tillfälle ställa sig i kön. Förvaltningen anser att det är viktigt att det finns ett bevakningssystem som tillgodoser detta.

Registrering av önskat boende

I förslaget står: *"När den enskilde valt boende registrerar biståndshandläggaren detta i köhanteringssystemet i Paraplysystemet. Antalet personer som kan stå i kö samtidigt till ett boende är begränsat beroende på boendets storlek. Den enskilde kan stå i kö till tre olika boenden samtidigt."*

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

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

Förvaltningens kommentar: Frågan är om det är rimligt att ha lika många köplatser som boendepplatser, i synnerhet på gruppboenden där den genomsnittliga boendetiden är relativt lång.

Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård

I förslaget står: *"Den enskilde som befinner sig på sjukhus eller korttidsvård och inte genast kan erbjudas lägenhet/plats på valt boende ska erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som kan erbjuds kan hon/han välja att stå kvar i kö till valt boende/valda boenden. Den enskilde kan dock inte välja att vänta på valt boende på sjukhus eller på korttidsboende."*

Förvaltningens kommentar: Då den enskilde vistas på sjukhus och ansöker om vård- och omsorgsboende uppstår svårigheter att göra ett aktivt val. Ansökan om vård- och omsorgsboende tas upp till bedömning och beslut vid ett s.k. borådsmöte då också inriktningen av boende formuleras, därefter kommuniceras beslutet med den enskilde. Det är således inte möjligt för den enskilde att välja boende innan beslutet är fattat. När beslutet är fattat, börjar kösamordnaren omedelbart att söka plats, för att undvika betalningsansvar. Det råder stor tveksamhet kring om den enskilde har möjlighet att göra ett aktivt val, innan fattat beslut om vård- och omsorgsboende verkställs. I övrigt anser förvaltningen att det är bra med att tydligt visa att det inte är möjligt att vänta på en plats på valt boende då den enskilde befinner sig på sjukhus eller korttidsboende.

Erbjudande om ett boende efter två månaders kötid

I förslaget står: *"Om den enskilde valt att vänta på önskat boende men inte kunnat erbjudas en lägenhet inom två månader ska hon/han återigen erbjudas ett annat boende. Detta för att beslutet om särskilt boende ska följas upp och kunna verkställas inom skälig tid. Den enskilde kan dock fortsätta köa till önskat boende även om han/hon accepterar det alternativa boende som erbjuds. Den som redan bor på ett vård- och omsorgsboende men står i kö till annat boende/andra boenden har rätt att stå kvar i kön så länge hon/han önskar."*

Förvaltningens kommentar: I detta fall finns risk att den enskilde uppehåller en plats i kön, trots att han/hon ej har för avsikt att byta boende. Det innebär att erbjudande skickas ut till enskilda som inte är intresserade av att byta boende. Detta resulterar dels i onödigt administrativt arbete, dels att platser står tomma medan erbjudanden går ut till ett antal enskilda. Enligt förvaltningen är det en effektivare lösning att den enskilde eller företrädare aktivt "förnyar" sin köplats/sina köplatser en gång per år. Då skulle endast de enskilda som är intresserade av att byta boende finnas i köerna samtidigt som det administrativa arbetet skulle effektiviseras och platserna inte stå tomma i onödan.

Om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet/plats

I förslaget står: *"Om den enskilde tackar nej till ett erbjudande om boende ska detta dokumenteras i den enskildes akt. Av dokumentationen ska framgå vilket boende den enskilde erbjudits, om det erbjudna boendet motsvarar den enskildes behov av vård och omsorg och skälet till att den enskilde tackat nej. Det ska också dokumenteras att den enskilde har informerats om aktuell kötid till önskat boende/boendena. Vidare ska det av dokumentationen framgå hur den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses under tiden beslutet om vård- och omsorgsboende inte verkställs."*

I fall den enskilde tackar nej till ett erbjudande i ett boende som han/hon valt att stå i kö till förlorar han/hon sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella

andra köer. Den enskilde har dock möjlighet att på nytt ställa sig i kö till det boende han/hon tackat nej till eller välja att ställa sig i kö till ett annat boende.

Ett beslut om bifall till vård- och omsorgsboende som inte verkställs kan endast avslutas om den enskilde själv återtar sin ansökan. Att den enskilde tackar nej till erbjudanden om boende är inte ett skäl för att avsluta ärendet. Så länge beslutet inte är verkställt och den enskildes ansökan fortfarande gäller, ska den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt boende. Varje erbjudande som den enskilde får ska dokumenteras enligt ovan."

Förvaltningens kommentar: Om den enskilde står i kö till ett eller flera boenden och det efter två månader visar sig att det inte finns plats där, har kösamordnaren endast en månad på sig att verkställa beslutet för att det ska ske inom skälig tid. I praktiken kan det innebära att kösamordnaren får kortare tid på sig att verkställa beslut om vård- och omsorgsboende, vilket kan resultera i ökat antal icke verkställda beslut eller ökat antal korttidsplatser i avvaktan att verkställighet sker.

Förmedling av lediga lägenheter/platser

I förslaget står: "Lediga lägenheter/platser förmedlas efter kötid. Det finns ingen möjlighet för biståndshandläggaren att prioritera någon enskild förbi en kö. Om den enskildes behov är av akut karaktär måste detta lösas på annat sätt.

Köansvarig handläggare inom stadsdelsförvaltningen ansvarar för köer till boenden inom stadsdelsnämndens geografiska område samt för de privata boenden som stadsdelsförvaltningen tilldelats att ansvara för. När en utförare meddelat att de har en ledig plats är det köansvarig som kontaktar den person som står först i kön, oavsett stadsdelstillhörighet. Köansvarig handläggare ska informera ansvarig biståndshandläggare att den enskilde fått erbjudande."

Förvaltningens kommentar: Om biståndshandläggaren inte längre kan prioritera enskilda riskeras antalet korttidsplatser att öka. I synnerhet i de fall där de enskilda befinner sig på sjukhus och inte klarar att bo i ordinärt boende, samtidigt som ett alternativt boende inte finns att tillgå. Hur enskildas behov av boende ska lösas i de fall de är av akut karaktär bör finnas formulerat i riktlinjerna.

Besked från den enskilde

I förslaget står: "Den enskilde ska inom tre dagar lämna besked till köansvarig handläggare om han/hon accepterar erbjuden lägenhet/plats. Om den enskilde tackar ja till erbjudandet meddelar köansvarig handläggare den aktuella utföraren. Köansvarig informerar också ansvarig biståndshandläggare som skickar en beställning till utföraren. Hyreskontrakt ska skrivas senast inom 4 dagar från att den enskilde fått erbjudandet. Dag 1 utgör den dag den enskilde fått erbjudandet. Den enskilde skriver hyreskontrakt med utföraren alt. Stadsdelsförvaltningen. Hyras debiteras från och med inflyttningsdatum eller senast från och med den dag föregående hyreskontrakt upphör.

Förvaltningens kommentar: Den enskilde har fyra dagar på sig från det att den fått erbjudandet om boende till det att hyreskontraktet ska vara undertecknat. Samtidigt ska den enskilde inom tre dagar, från det att den fått erbjudandet, lämna besked till köansvarig om den vill tacka ja eller nej till detta erbjudande. Det kan innebära att det endast återstår en dag att både se till att den enskilde erhåller ett kontrakt samt att den enskilde skriver kontrakt med utföraren. Beaktas bör att de enskilda i många fall har svårt att förflytta sig och inte har möjlighet att ta sig till aktuell utförare.

Kontrakten ser ut på varierande sätt såväl inom Stockholms stad som i berörda kranskommuner. Vissa vård- och omsorgsboenden använder sig av hyreskontrakt och andra inte. I de fall där man använder sig av kontrakt varierar utformning och innehåll. Stockholms stad bör se över utformningen av hyreskontrakt så att de är lika för att vård- och omsorgsboende som ingår i kundvalet. Att hyra debiteras från och med inflyttningsdatum är rimligt men däremot bör detta ske tidigast från och med den dag föregående hyreskontrakt upphör, i annat fall erhåller utföraren dubbel hyra.

Inflyttning

I förslaget står: *”Under förutsättning att lägenheten är inflyttningsklar bör inflyttning ske inom sju kalenderdagar från det att den enskilde tackat ja till erbjudandet”*

Förvaltningens kommentar: Ovanstående formulering kan upplevas för vag då inflyttning bör ske inom sju dagar endast under förutsättning att lägenheten är inflyttningsklar. Verkställighet av beslut om vård- och omsorgsboende sker först då den enskilde faktiskt fått tillträde till lägenhet/plats. Det kan resultera i att trots att den enskilde skrivit kontrakt inom skälig tid från det att beslut om vård- och omsorgsboende fattats, ändå inte fått tillträde till aktuell lägenhet/plats. Beslutet är då inte verkställt och kan leda till att stadsdelen drabbas av sanktionsavgifter.

Bilaga

Förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden