



Handläggare:
Elenor Gustafsson tfn: 508 39 242
Katarina Grahn tfn: 508 36 241

Till
Äldrenämnden
16 december 2008

Skrivelse ang. kommunal hemtjänst

Svar på skrivelse av Norma de Gutiérrez (s)

Äldreförvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar i enlighet med äldreförvaltningens svar på skrivelsen

Gunnel Rohlin
direktör

Chatrin Engbo
avdelningschef

Bakgrund

En skrivelse från Norma de Gutiérrez (s), angående kommunal hemtjänst har inkommit till äldrenämnden. Skribenten skriver att det har framkommit signaler från stadsdelarna att hemtjänstmottagare som ska välja utförare inte alltid får information om kommunala alternativ utan bara får välja mellan olika privata utförare som finns. Samtidigt får man höra att efterfrågan på kommunal hemtjänst minskar vilket kanske inte är så konstigt om inte alla informeras om att det finns kommunal hemtjänst. Äldreförvaltningen ges därför i uppdrag att återkomma till nämnden med en redovisning av vilka regler som gäller för valfriheten såväl kommunala som privata alternativ.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom utvecklingsavdelningen. Synpunkter har inhämtats från stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 9 december 2008.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Biståndshandläggarna följer ramavtalet som gäller för samtliga hemtjänstutförare. I regler för valfriheten, som regleras i ramavtalet Dnr 125-3676/2006 framgår tydligt vad som gäller för biståndshandläggarna.

Den enskildes rätt att byta utförare

Den enskilde som har valt en utförare har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras på det gjorda avropet. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen. Samtidigt görs det nya avropet hos den nya utföraren. För att byta utförare till nästkommande månadsskifte ska önskemålet om ny utförare ha framförts senast den 20:e i innevarande månad. I annat fall träder bytet ikraft först vid därpå följande månadsskifte. Den ursprungliga utföraren erhåller ersättning tills dess att bytet av utförare är genomfört eller minst fem vardagar efter uppsägning av avropet. Infaller månadsskifte på lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarytbytte rum närmast följande vardag (Dnr 125-3676/2006).

Information och marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Staden förutsätter att utföraren utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart. Staden kommer att informera om utförarens verksamhet på stadens hemsida. Biståndshandläggarna i respektive stadsdel informerar om vilka utförare som finns att välja bland i samband med att den enskilde ska välja utförare. Staden informerar om utförarens verksamhet utifrån den beskrivning av verksamheten som utföraren har lämnat i sitt anbud, bilaga 1 – basinformation. Utföraren ansvarar för att under avtalstiden inkomma med eventuella förändringar till stadsledningskontoret så att informationen om utföraren på stadens hemsida vid behov kan uppdateras (Dnr 125-3676/2006).

I samband med beredningen av detta ärende har äldreförvaltningen begärt in svar från samtliga stadsdelsförvaltningar om vilka rutiner som finns för den som har fått ett beslut om hemtjänst, aktivt ska kunna välja mellan kommunal eller privat utförare.

I stort sett svarade samtliga stadsdelsförvaltningarna att de arbetar med en likande rutin d.v.s. att när biståndshandläggaren träffar äldre vid hembesök eller i samband med en vårdplanering sker en muntlig samt en skriftlig information om kundval. Dessutom överlämnas en lokal utförarkatalog som den äldre själv eller tillsammans med närstående kan välja hemtjänstutförare ur.

Nedan följer ett axplock från de svar som stadsdelsförvaltningarna angett:

- Stadsdelsförvaltningar har uppsökande verksamhet samt informationstillfällen där de bl.a. informerar om kundval.
- Inom en månad efter beslutet genomför ansvarig biståndshandläggare en kvalitetsuppföljning. Biståndshandläggare kontaktar den äldre för att kontrollera att beviljade insatser utförs enligt beställning och genomförandeplan samt att brukaren är nöjd med vald utförare.
- Information om kundval lämnas på den äldres hemspråk om det är aktuellt.
- Informationen om respektive utförare hämtar enheten direkt från Jämför service och uppdaterar varje gång meddelande om förändring när enheten.
- Inom en stadsdelsförvaltning finns ingen kommunal utförare, utan enbart privata utförare enligt kundvalet.
- Handläggarna är noga med att berätta att det både finns kommunal och privat hemtjänst samt att det är samma hemtjänstavgift vare sig man väljer kommunal eller privat utförare.
- Handläggaren tar inte ställning för eller mot någon utförare, utan försöker vara neutrala när de måste vara den äldre behjälplig vid val av utförare.

En broschyr som staden har gett ut ”Så väljer du utförare av hemtjänst, ledsagning och avlösning” har skickats ut till samtliga stadsdelsförvaltningar.

Äldreförvaltningen förutsätter att biståndshandläggarna överlämnar broschyren till den äldre eller dennes närstående vid hembesök och vårdplaneringar i samband med att den äldre ska välja utförare.