



Handläggare: Marita Åkersten
Telefon: 08-508 36 215

Till
Äldrenämnden
den 9 februari 2010

Utvärdering av köhanteringssystem inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden - rapport

Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner rapporten
2. Äldrenämnden ger äldreförvaltningen i uppdrag att återkomma med förslag på revidering av riktlinjerna för köhanteringssystem inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.

Gunnel Rohlin
Direktör

Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Under hösten 2009 har konsultföretaget Ramböll Management Consulting på uppdrag av äldreförvaltningen genomfört en utvärdering av köhanteringssystemet. Utvärderingen visar att köhanteringssystemet totalt sett fungerar på ett tillfredsställande sätt, men att det finns möjlighet att ytterligare förbättra riktlinjerna och köhanteringen ur såväl ett effektivitets- och rättssäkerhetsperspektiv som ur ett demokratiperspektiv. Äldreförvaltningen föreslår att förbättringsåtgärder vidtas utifrån de förslag som redovisas i rapporten inklusive en revidering av riktlinjerna för köhanteringssystemet.



Bakgrund

Den 1 juli 2008 infördes valfrihet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden i Stockholm stad. Kommunfullmäktige beslutade den 5 maj 2008 om riktlinjer för köhanteringssystem inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. I samband med detta fick äldrenämnden i uppdrag att noga följa implementeringen och driften av köhanteringssystemet. I uppdraget ingick också att göra årliga avrapporteringar med förslag på eventuella förändrings- och förbättringsåtgärder.

Ärendet

Under hösten 2009 har konsultföretaget Ramböll Management Consulting på uppdrag av äldreförvaltningen genomfört en utvärdering av köhanteringssystemet. I uppdraget ingick att utvärdera köhanteringssystemet utifrån ett effektivitets-, rättssäkerhets- och demokratiperspektiv. Utvärderingen skulle också belysa köhanteringssystemet ur följande intressenters perspektiv:

- äldreförvaltningen
- äldreomsorgschefer i stadsdelarna
- kösamordnare i stadsdelarna
- kommunala och privata utförare
- brukare (eller deras anhöriga)

Vidare ingick i uppdraget att ge rekommendationer för hur köhanteringssystemet och riktlinjerna kan förbättras samt för- och nackdelar med nuvarande organisation och för- och nackdelar med andra typer av organiseringar.

Genomförande

Intervjuer

I utvärderingen har två typer av intervjuer genomförts; enskilda intervjuer och fokusgruppsintervjuer. Enskilda intervjuer har genomförts med

- personal från äldreförvaltningen
- ett urval av äldreomsorgschefer i stadsdelsförvaltningar - 5 personer
- personer som ansvarar för kösystem i andra verksamheter i staden – 3 personer
- brukare/anhöriga som nyligen flyttat in på ett vård- och omsorgsboende – 12 personer från 11 olika boenden. Boendena är belägna i fyra olika stadsdelar och representerar samtliga driftsformer och samtliga boendekategorier.

Fokusgruppsintervjuer

Fokusgruppsintervjuer har genomförts med kösamordnare i samtliga stadsdelar – uppdelat på 2 grupper.

Enkät

För att få in samtliga utförarens uppfattningar och synpunkter har en enkätundersökning genomförts. Mottagare av enkäten har varit ansvarig verksamhetschef eller motsvarande. Enkätundersökningen genomfördes som en webbaserad enkät och skickades till totalt 97 kommunala och privata utförare. Svarsfrekvensen var 76 procent.

Workshop

Vid en workshop där ansvariga från äldreförvaltningen, representanter från stadsdelsförvaltningarna samt ett antal privata utförare deltog diskuterades de rekommendationer som utvärderingen resulterat i.

Resultat

Analysen av resultatet har gjorts utifrån tre utvärderingskriterier effektivitet, rätts-säkerhet och demokrati. Rambölls samlade bedömning är att köhanteringssystemet totalt sett fungerar väl men att det finns ett antal områden som kan förbättras. Ett sådant område är rättsäkerheten då det framkommit att det finns relativt stora skillnader mellan stadsdelsförvaltningarna i hanteringen av köhanteringssystemet. Ramböll menar att det finns möjligheter att ytterligare förtydliga rutiner och skapa ett mer enhetligt arbetssätt. Utifrån utvärderingens resultat rekommenderar Ramböll att köhanteringen och riktlinjerna utvecklas utifrån följande förslag:

1. Skärp till rutinerna vad gäller kontraktsskrivning så att tidsramen efterlevs.
2. Inför möjligheter till avvikelse från riktlinjerna i vissa fall.
3. Skapa ett forum för kontinuerlig information om riktlinjerna.
4. Komplettera riktlinjerna med förtydliganden vad gäller ansvarsfördelning av köuppgifter samt om att myndighetssidan ansvarar för köhanteringen.
5. Skapa en utvecklingsgrupp för IT-frågor.
6. Genomför ytterligare kommunikationsinsatser riktade till utförarna.
7. Tydliggör sekretessreglerna.
8. Tydliggör vilka brukargrupper och vilka situationer som ska betecknas som akuta samt vilka regler och rutiner som ska gälla för akuta fall.
9. Komplettera riktlinjerna med regler för information kring boenden (vilken information ska lämnas, hur ska den lämnas).



10. Ändra riktlinjerna så att kön till ett boende inte kan vara full.
11. Gör en översyn av tidsramarna 3 dagar för att svara och 7 dagar för att flytta in utifrån dess ekonomiska konsekvenser.
12. Komplettera riktlinjerna med information om status.
13. Tydliggör ansvarsfördelningen mellan äldreförvaltningen och stadsdelarna, så att det blir tydligt att stadsdelsförvaltningarna har ett ansvar för att påtala brister, medan äldreförvaltningen ansvarar för att göra justeringar och uppdateringar.
14. Utred vidare om brukarorganisationerna ska kunna påverka vidareutvecklandet av köhanteringsprocessen och hur detta i så fall ska gå till rent praktiskt.

Utvecklingsförslagen skiljer sig åt vad gäller komplexitet och angelägenhet. Vissa rekommendationer är förhållandevis lätta att genomföra medan andra är mer komplexa och därmed svårare att genomföra. Utifrån dessa båda dimensioner har Ramböll även angett en prioriteringsordning för åtgärderna som kan ligga till grund för ett kommande utvecklingsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för strategi och planering. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 2 februari 2010. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 3 februari 2010.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningen anser att utvärderingsrapporten ger ett bra underlag för utvecklings- och förbättringsarbetet av köhanteringssystemet. Utvärderingen belyser köhanteringssystemet ur flera intressenters perspektiv och ger konkreta förslag på förbättringsåtgärder. I den prioritering av rekommenderade åtgärder som redovisas i figur 6, sid 24 i rapporten ges förslag på hur utvecklings- och förbättringsarbetet kan struktureras. Enligt äldreförvaltningens bedömning är vissa förslag förhållandevis enkla att åtgärda medan andra behöver utredas vidare.

Ansvarsfördelning

I rapporten konstateras att ansvarsfördelningen måste tydliggöras när det gäller såväl handläggning som utveckling av köhanteringssystemet. Det framgår också att det finns många olika lösningar på hur köhanteringen är organiserad i stads-



delsförvaltningarna. I riktlinjerna för köhanteringssystemet anges endast att det ska finnas en köansvarig i varje stadsdelsförvaltning, däremot anges inte hur dessa ska vara organiserade. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det viktigt att stadsdelsförvaltningarna har möjlighet att själva organisera sina verksamheter efter lokala förutsättningar. Äldreförvaltningen kommer dock att se över hur köansvaret och de uppgifter som ingår i detta ansvar, bättre kan tydliggöras utan att det inskränker på stadsdelsförvaltningarnas handlingsfrihet.

Äldreförvaltningen delar bedömningen om att handläggning av köhanteringssystemet bör hanteras inom myndighetsutövningen. Med tanke på att det redan nu finns många olika tolkningar av hur riktlinjerna ska tillämpas är det viktigt att begränsa antalet personer som ska hantera systemet. Det är också staden som myndighet som har ansvar för uppföljning och verkställighet av biståndsbeslut. Däremot är det viktigt att tydliggöra vilken information köansvariga ska lämna till utförarna för att köhanteringen ska fungera så smidigt som möjligt. Det är angeläget att köansvariga utarbetar rutiner för hur samarbete och informationsöverföring ska ske med utförarna.

IT-stöd

Äldreförvaltningen delar uppfattningen om att det finns ett behov av att utveckla vissa funktioner i Paraplyet så att kösamordnarna har ett fullgott administrativt stöd. Ett problem med köhanteringssystemet är behörighetsstrukturen i Paraplysystemet som gör det svårt för köansvariga/kösamordnare att få tillgång till personuppgifter för personer som andra stadsdelsförvaltningar än den egna ansvarar för. Behörighetsstrukturen skapades med hänsyn till sekretesslagstiftningen och det är viktigt att också juridiska avdelningen är delaktiga i hur IT-stödet för köhanteringssystemet kan bli mer användarvänligt.

Informationen till de äldre och/eller deras anhöriga

Av intervjuerna med ett antal äldre eller deras anhöriga framgår att information om de boenden som ingår i valfrihetssystemet behöver förbättras. Visserligen har den information som finns på Jämför Service successivt blivit allt bättre men då en stor del äldre och anhöriga inte har tillgång till Internet måste de kunna få samma information på annat sätt. Det måste också säkerställas att alla, så långt det är möjligt, får en likvärdig information.

Tillämpning av riktlinjer

Ett antal av de förbättringsåtgärder som föreslås i utvärderingen berör riktlinjerna för köhanteringssystemet. Enligt utvärderingen är riktlinjerna tydliga men kan



vissa fall vara svåra att tillämpa i praktiken. Som exempel nämns svårigheter med att skriva lägenhetskонтракт inom 4 dagar efter att den enskilde tackat ja till erbjudande. Äldreförvaltningen är medveten om att det kan finnas praktiska svårigheter med denna regel men det är svårt att ändra denna rutin då det är viktigt att säkerställa att lägenheten blivit uthyrd så att förmedlingsprocessen kan avslutas.

I de flesta fall gäller förbättringsförslagen förtydliganden som enligt äldreförvaltningens uppfattning inte innebär några större förändringar av gällande riktlinjer. Däremot är det tydligt att det finns behov av att kontinuerligt kommunicera tillämpningen av riktlinjerna med köansvariga. De nätverksträffar som äldreförvaltningen arrangerat med köansvariga är ett lämpligt forum för detta. Äldreförvaltningen ska också se över informationsrutinerna till samtliga som berörs av köhanteringssystemet.

Brukarmedverkan

I utvärderingen påpekas att brukarinflytandet bör stärkas i utvecklingen av köhanteringssystemet. Inom äldreförvaltningen kommer kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) att utgöra en referensgrupp i utvecklingen av köhanteringssystemet. Det är också angeläget att stadsdelsförvaltningarna använder de lokala pensionärsråden som referensgrupper för att lyfta fram utvecklingsområden, inte minst när det gäller mer verksamhetsnära frågeställningar.

Sammanfattning av förslag till åtgärder

Enligt äldreförvaltningens uppfattning kan de 14 förbättringsförslagen delas in i tre arbetsområden; utveckling av IT-stödet, förbättrad information och revidering av riktlinjerna. Äldreförvaltningen kommer att tillsätta en arbetsgrupp med representanter från juridiska avdelningen, IT-avdelningen samt köansvariga som arbetar med förbättring av IT-stödet. Äldreförvaltningen utökar nätverksträffarna med köansvariga för att förbättra informationen och kommunicera tillämpningen av riktlinjerna. Där ska också diskuteras hur information och samarbete med utförarna ska ske samt hur informationen till brukarna ska förbättras. En revidering görs av riktlinjerna. I detta arbete ska bl.a. ingå att se över ansvarsfördelning, möjlighet till avvikelse från riktlinjer, informationen till brukarna, begränsningen av köerna m.m. Till arbetet med riktlinjerna ska representanter från stadsdelsförvaltningarna knytas samt en referensgrupp tillsättas med representanter från KPR.

Äldreförvaltningen återkommer till äldrenämnden med förslag till revidering av riktlinjer och redovisning av genomförda förbättringsåtgärder.



Bilagor

1. Utvärdering av köhanteringssystemet inom äldreomsorgens vård och omsorgsboenden.

Utvärdering av köhanteringssystem inom valfrihetssystemet för äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden - rapport

Swedenborgsgatan 20 B 106 64 Stockholm. Swedenborgsgatan 20 A
Telefon 08-508 36 200. Fax 08-508 36 249
aldreforvaltningen@aldre.stockholm.se

www.stockholm.se