

1. SAMMANFATTNING

Ramböll Management Consulting har på uppdrag av äldreförvaltningen i Stockholms stad utvärderat köhanteringssystemet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. I detta avsnitt ges en sammanfattning av utvärderingens frågeställningar, en beskrivning av köhanteringssystemet och utvärderingens sammanfattande slutsatser.

1.1 Frågeställningar

Genom utvärderingen vill äldreförvaltningen få en helhetsbild av hur köhanteringssystemet fungerar utifrån flera olika perspektiv men i första hand:

- Effektivitet
- Rättssäkerhet
- Demokrati

Man vill också få köhanteringssystemet belyst från följande intressenters perspektiv:

- Äldreförvaltningen
- Äldreomsorgschefer i stadsdelarna
- Kösamordnare i stadsdelarna
- Utförare
- Brukare eller anhöriga

Utvärderingen ska innehålla rekommendationer för hur köhanteringssystemet och riktlinjerna kan förbättras samt för- och nackdelar med nuvarande organisation och för- och nackdelar med andra typer av organiseringar.

1.2 Köhanteringssystemet

Syftet med köhanteringssystemet är att säkerställa en effektiv och rättssäker hantering av de köer som kan uppstå till olika vård- och omsorgsboenden i valfritetssystemet. Målgruppen för köhanteringen, personer som har beviljats insatsen vård- och omsorgsboende, är en grupp för vilken både effektivitet och rättssäkerhet är av mycket stor betydelse. Det rör sig om personer som har omfattande behov av stöd och där behovet ofta är akut. Ofta rör det sig också om personer som inte själva kan föra sin talan utan är i beroendeställning till kommunen och anhöriga.

De riktlinjer för köhanteringssystemet som antagits av kommunfullmäktige omfattar hela processen från det att en person har beviljats insatsen vård- och omsorgsboende tills personen har flyttat in på önskat boende. Riktlinjerna är detaljerade och tanken är att de ska ge information om hur olika situationer som kan uppstå ska hanteras inom äldreomsorgen i Stockholms stads olika stadsdelar.

1.3 Slutsatser och rekommendationer

Rambölls övergripande slutsats är 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 ett demokratiperspektiv. Utvärderingen blottlägger ett antal konkreta brister och förslag till åtgärder har därför tagits fram.

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 avvikelser 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. Genomförandet av vissa åtgärder bedöms generera ett stort värde för köhanteringskvalitet, medan andra genererar ett mindre värde. Vissa rekommendationer är förhållandevis lätta att genomföra medan andra är mer komplexa och därmed svåra att genomföra. Utifrån dessa båda dimensioner har Ramböll även angett en prioriteringsordning för åtgärderna som kan ligga till grund för ett eventuellt, kommande utvecklingsarbete.