



Riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden

Innehållsförteckning

1. Valfrihet inom vård- och omsorgsboenden	3
2. Köhanteringssystem	3
2.1 Allmänt om köhanteringssystemet	3
2.2 Ansvarsfördelning.....	3
2.3 Köansvariga	4
3. Lagstiftning	4
3.1 Biståndsbeslut om särskilt boende.....	4
3.2 Ej verkställda beslut.....	4
3.3 Sanktionsavgift	4
3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem	4
3.5 Parbogaranti.....	5
4. Handläggning vid ansökan om vård- och omsorgsboende	5
4.1 Ansökan och utredning	5
4.2 Information till den enskilde	5
4.3 Biståndsbeslut	5
4.4 Begäran om att verkställighet kan senareläggas.....	6
4.5 Medgivande till att kontaktuppgifter kan lämnas	6
4.6 Vårdbehovsmätning	6
4.7 Ickevalsalternativ.....	6
5. Handläggning inom köhanteringssystemet.....	6
5.1 Registrering av önskat boende	6
5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård	7
5.3 Erbjudande om annat boende efter två månaders kötid.....	7
5.4 Om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet/plats	7
5.5 Förmedling av lediga lägenheter/platser	8
5.6 Besked från enskilde	8
5.7 Hyreskontrakt.....	8
5.8 Inflyttning.....	9
5.9 Ledig plats ska ha förmedlats inom 7 dagar	9
 BILAGA	
Arbetsrutiner för köansvariga.....	10

1. Valfrihet inom vård- och omsorgsboenden

Från och med 1 juli 2008 gäller valfrihet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden (exklusive servicehus, korttidsvård och profilboenden) i Stockholm stad. 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 valfrihetssystemet 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.

Valfriheten gäller vård- och omsorgsboende i enlighet med biståndsbeslut. Detta innebär t.ex. att om behovet avser en speciell kompetens eller omsorg så begränsas valmöjligheten till de vårdgivare som erbjuder detta. Valfriheten påverkar inte kvarboendepincipen som innebär att den enskilde ska kunna bo kvar på boendet till livets slut.

För att möjliggöra valfrihet i vård- och omsorgsboenden finns ett köhanteringssystem där alla vård- och omsorgsboenden inom valfrihetssystemet ingår. Riktlinjerna för valfrihetssystemet anger vilka regler som gäller för köhanteringssystemet med beaktande av gällande lagstiftning.

2. Köhanteringssystem

2.1 Allmänt om köhanteringssystemet

Köhanteringssystemet administreras i stadens verksamhetssystem, Paraplysystemet. Samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i valfrihetssystemet finns registrerade i köhanteringssystemet. Ett boende kan ha flera köer beroende på om det finns olika kategorier av boende, t.ex. sjukhem och gruppboende för dementa. Däremot finns bara en kö per kategori vilket innebär att flera enheter inom boendet kan ha samma kö. Det finns ingen begränsning på hur många personer som kan stå i kö till ett boende.

För att kunna ställa sig i kö till boenden som ingår i valfrihetssystemet ska den enskilde ha ett biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende som beslutats av Stockholms stad.

2.2 Ansvarsfördelning

Äldrenämnden ansvarar för att förvalta, underhålla och följa upp de valfrihetssystem som införts avseende äldreomsorg. I detta ingår köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden. Stadsdelsnämnderna ansvarar för tillämpning av valfrihetssystemen där köhanteringssystemet är ett administrativt verktyg för att hantera köer och förmedling av lediga platser till vård- och omsorgsboenden. Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för att påtala eventuella problem och brister i köhanteringssystemet till äldreförvaltningen.

2.3 Köansvariga

I varje stadsdelsnämnd ska det finnas en köansvarig handläggare som administrerar köerna till boenden som drivs i egen regi och på entreprenad inom stadsdelsnämndens geografiska område. Dessutom ansvarar varje stadsdelsnämnd för ett antal köer till boenden som drivs i privat regi, både inom och utom stadsdelsnämndens geografiska område. Fördelningen är densamma som den fördelning som görs när det gäller uppföljningsansvaret av privata boenden.

Organisatoriskt ska köansvaret, oavsett boendets regiform, ligga inom beställarenheten inom stadsdelsförvaltningen. Vilka arbetsuppgifter som åligger den köansvarige beskrivs i bilagan.

3. Lagstiftning

3.1 Biståndsbeslut om särskilt boende

Kommunen ska enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre människor som behöver särskilt stöd, 5 kap. 5 § SoL. Biståndsbeslut om särskilt boende fattas enligt 4 kap. 1 § eller 2 kap. 3 § SoL.

3.2 Ej verkställda beslut

Sedan 1 juli 2006 är kommunerna skyldiga att anmäla beslut som inte verkställts inom tre månader från beslut samt beslut där verkställighet avbrutits och inte återupptagits inom tre månader till länsstyrelsen och stadens revisorer, 16 kap. 6 f-h §, SoL. I Stockholms stad åligger detta ansvar respektive stadsdelsnämnd. Stadsdelsnämnderna ska också till kommunfullmäktige kvartalsvis redovisa en statistik sammanställning av ej verkställda beslut enligt ovan.

3.3 Sanktionsavgift

En kommun som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL som någon är berättigad till enligt beslut av kommunen kan åläggas att betala särskild avgift, 16 kap. 6 a-e §, SoL. Detsamma gäller om kommunen inte inom skälig tid på nytt tillhandahåller biståndet efter det att verkställighet avbrutits. Beslut om sanktionsavgift fattas av domstol (länsrätten) efter anmälan från länsstyrelsen. Vad som är skälig tid avgörs av domstolen från fall till fall. Tidsgränsen om tre månader för anmälan är inte av avgörande betydelse för denna bedömning.

3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem

Enligt 16 kap 3 §, SoL kan, på den sökandes begäran, verkställighet av beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 §, SoL senareläggas om verkställandet sker inom ett valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem, lag (2008:965).

3.5 Parbogaranti

Makar/registrerade partners/sambor som beviljas boende i särskilt boende, ska med skälig levnadsnivå förstås att båda bereds plats i samma boende, om de begär det (SFS 2006:287). Bestämmelsen gäller inte i de fall endast den ena maken har behov av särskilt boende.

4. Handläggning vid ansökan om vård- och omsorgsboende

4.1 Ansökan och utredning

Ett beslut om vård- och omsorgsboende ska föregås av en ansökan från den enskilde eller dennes ombud samt av en behovsutredning, se riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen (Dnr 105-93/2007) samt riktlinjer för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (Dnr 410-1108/2001).

4.2 Information till den enskilde

I samband med att den enskilde ansöker om vård- och omsorgsboende ska denne få en informationsfolder som bl.a. beskriver handlägningsprocessen, hur man överklagar, information om valfrihetssystemet m.m.

Rätt att välja boende

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av vård- och omsorgsboende ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende. Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av boende. Biståndshandläggaren ska kunna lämna skriftlig information om de boenden som kan vara aktuella för den enskilde och att de har möjlighet att besöka boenden innan de gör sina val. Den enskilde ska även informeras om att information om alla boenden inom valfrihetssystemet också finns att tillgå på "Jämför Service" på Stockholms stads hemsida.

Annan information

Biståndshandläggaren ska också informera den enskilde om vilka regler som gäller för valfrihetssystemet och köhanteringssystemet inom vård- och omsorgsboenden. Exempel på sådan information är hur förmedling av lediga platser sker, att den enskilde ska erbjudas alternativ till önskade boenden varannan månad, regler för svarstid respektive inflyttningstid, vad som händer om den enskilde tackar nej till erbjudande om plats etc.

4.3 Biståndsbeslut

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. I det följebrev som bifogas biståndsbeslutet ska framgå vilket boende/vilka

boenden den enskilt valt att ställa sig i kö till, i det fall den enskildes val inte kan tillgodoses omedelbart. Vidare ska framgå vilken plats den enskilde har i respektive kö.

4.4 Begäran om att verkställighet kan senareläggas

På den blankett som bifogas foljebrevet till biståndsbeslutet ska den enskilde ange om denne vill att verkställighet av biståndsbeslutet ska senareläggas till dess att plats kan erbjudas på önskat boende. I samband med denna begäran kan den enskilde också ange om denne inte vill erbjudas alternativa likvärdiga boenden i avvaktan på önskat boende.

4.5 Medgivande till att kontaktuppgifter kan lämnas

På blanketten som bifogas foljebrevet till biståndsbeslutet kan den enskilde lämna medgivande om att dennes kontaktuppgifter får lämnas till de boenden han/hon valt att ställa sig i kö till.

4.6 Vårdbehovsmätning

I samband med att den enskilde beviljats ett särskilt boende ska biståndshandläggaren göra en vårdbehovsmätning för att fastställa ersättning till utföraren, se rutiner för vårdbehovsmätning (Dnr 105-270/2007).

4.7 Ickevalsalternativ

I enlighet med LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för de personer som inte kan eller inte vill välja boende. Kommunfullmäktige har beslutat att ickevalsalternativ för vård och omsorgsboende ska utgöras av närhetsprincipen, dvs. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, ska utgöra ickevalsalternativ. I det fall den enskilde inte kan eller vill välja kommer denne således att hänvisas till det närmaste boende som motsvarar den enskildes behov och som vid aktuellt tillfälle har ledig plats

5. Handläggning inom köhanteringssystemet

5.1 Registrering av önskat boende

När den enskilde valt boende registrerar biståndshandläggaren detta i köhanteringssystemet i Paraplysystemet. Den enskilde kan välja att 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 där ledig plats finns. Om inte den enskilde önskar annat ska, precis som när det gäller ickevalsalternativet, närhetsprincipen tillämpas, dvs. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, och som motsvarar den enskildes behov ska erbjudas som 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.

5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård

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 erbjuds kan han/hon 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 korttidsboendet.

5.3 Erbjudande om annat boende efter två månaders kötid

Om den enskilde valt att vänta på önskat boende men inte kunnat erbjudas en plats där inom två månader ska han/hon återigen erbjudas ett annat likvärdigt 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 i kön så länge han/hon önskar.

Den enskilde kan i samband med begäran om att verkställighet av beslut ska senareläggas tills plats kan erbjudas på önskat boende, se punkt 4.4, ange om denne inte vill erbjudas annat likvärdigt boende i avvaktan på önskat boende. Den enskilde ska årligen i en skriftlig förfrågan från stadsdelsförvaltningen, aktualisera sin plats i kön/köerna och sin begäran om att verkställighet av beslut ska senareläggas.

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 han/hon önskar. Den enskilde eller dennes företrädare ska årligen, i en skriftlig förfrågan från stadsdelsförvaltningen, aktualisera sin plats i kön/köerna.

5.4 Om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet/plats

Om den enskilde tackar nej till ett erbjudande om boende ska detta dokumenteras i den enskildes personakt. Av dokumentationen ska framgå datum för erbjudande, 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/boenden. Vidare ska det av dokumentationen framgå hur den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses under tiden beslutet om vård- och omsorgsboende inte verkställts.

I de 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 verkställts 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. En gång per år ska den enskilde, i en skriftlig förfrågan från stadsdelsförvaltningen, aktualisera sin plats i kön.

5.5 Förmedling av lediga lägenheter/platser

Lediga lägenheter/platser förmedlas efter kötid. Det finns ingen möjlighet för biståndshandläggaren att prioritera någon enskild förbi en kö. Undantag kan dock göras för make/registrerade partners/sambor under förutsättning att båda parter har ett beslut om vård- och omsorgsboende och att det valda boendet kan erbjuda den vård och omsorg som krävs. Den enskilde har då förtur till det boende där make/maka/partner/sambo redan bor när så är möjligt.

Om den enskildes behov är av akut karaktär ska den enskilde erbjudas en plats på annat likvärdigt boende där den enskildes behov kan tillgodoses i väntan på en ledig plats på önskat boende. Om inte den enskilde önskar annat ska, precis som när det gäller ickevalsalternativet, närhetsprincipen tillämpas, dvs. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende, oavsett regiform, och som motsvarar den enskildes behov ska erbjudas som alternativt likvärdigt boende.

När en utförare meddelat att de har en ledig plats är det köansvarig som kontaktar den person som står först i kön. Om den enskilde som står först i kön tillhör en annan stadsdelsförvaltning skickas erbjudandet till köansvarig där som kontaktar den enskilde eller dennes kontaktperson. Köansvarig handläggare dokumenterar i den enskildes personakt att den enskilde fått ett erbjudande

5.6 Besked från enskilde

Den enskilde ska inom tre kalenderdagar lämna besked till köansvarig om han/hon accepterar erbjuden lägenhet/plats. Infaller sista svarsdag på en helg inväntas nästa efterföljande vardag. Om den enskilde tackar ja till erbjudandet meddelar köansvarig den aktuella utföraren. Köansvarig informerar också ansvarig biståndshandläggare som skickar en beställning till utföraren.

Om den enskilde tackar nej till erbjudandet dokumenterar köansvarig detta i den enskildes personakt, se avsnitt 5.4. Köansvarig handläggare kontaktar nästa person i kön som erbjuds den lediga lägenheten/platsen.

5.7 Hyreskontrakt

Hyreskontrakt ska skrivas inom 4 kalenderdagar från att den enskilde fått erbjudandet eller snarast möjligt. Dag 1 utgör den dag den enskilde fått erbjudandet. Den enskilde skriver hyreskontrakt direkt med den enskilda utföraren alternativt med stadsdelsförvaltningen beroende på boendets regiform. Hyra debiteras från och med det datum som anges i hyreskontraktet dock tidigast dagen efter att föregående hyreskontrakt upphör.

5.8 Inflyttning

Under förutsättning att lägenheten är inflyttningsklar bör inflyttning ske inom sju kalenderdagar från det att den enskilde tackat ja till erbjudandet.

5.9 Ledig plats ska ha förmedlats inom 7 dagar

Om inte staden förmedlat den lediga platsen, dvs. meddelat utföraren att någon tackat ja till platsen, inom 7 dagar från det att platsen ledigförklarats från utföraren till köansvarig kan utföraren sälja platsen till annan kommun. När det gäller entreprenader krävs godkännande från ansvarig stadsdelsförvaltning och köansvarig.

BILAGA**Arbetsrutiner för köansvariga****Köansvarig**

I varje stadsdelsförvaltning ska det finnas en namngiven köansvarig samt en namngiven ersättare. Deras kontaktuppgifter ska lämnas till äldreförvaltningen som ansvarar för att det finns en aktuell lista över samtliga köansvariga i staden. Listan finns tillgänglig på äldreförvaltningens intranät.

Ansvarsområde

Köansvarig handläggare administrerar köerna till de boenden inom stadsdelsnämndens geografiska område som ingår i valfrihetssystemet. Dessutom ansvarar varje köansvarig för köer till ett antal privata boenden som ligger utanför det geografiska området. Fördelningen är densamma som den fördelning som görs när det gäller uppföljningsansvaret av privata boenden. Köansvarig ska hålla sig uppdaterat om vilka köer som ingår i dennes ansvarsområde.

Nya utförare

Upphandlingar enligt LOV av enstaka platser sker 4 gånger per år. Dessa upphandlingar ansvarar äldreförvaltningen för på uppdrag av kommunfullmäktige. Information om nya utförare och vilka stadsdelsförvaltningar som har uppföljningsansvar samt köansvar skickas till stadsdelsförvaltningarna. Dessutom kan nya utförare tillkomma genom entreprenadsupphandlingar. Dessa upphandlingar samordnas av stadsledningskontoret, men respektive stadsdelsförvaltning förvaltar avtalen.

Information till utförare

Det är viktigt att den som är köansvarig och respektive utförare, oavsett regiform, har utarbetade samarbetsrutiner. När nya utförare tillkommer kontaktar köansvarig verksamhetschefen för att försäkra sig om att utföraren vet vem som är köansvarig för det aktuella boendet och informerar om de rutiner som gäller för förmedling av lediga platser.

Utförare kan alltid kontakta köansvarig för att stämma av kösituationen till boendet. Köansvarig och utföraren kommer överens om hur ofta aktuella kölistor ska skickas till utföraren

Om den enskilde lämnat medgivande ska den enskildes kontaktuppgifter lämnas till utföraren. Kontaktuppgifter ska lämnas om personer som står bland de tre första i kö till det aktuella boendet.

Förmedling av lediga platser

- Administration av lediga platser, dvs. ta emot anmälan om ledig plats och lämna erbjudande, ska ske dagligen alla vardagar. Erbjudande om ledig plats ska förmedlas snarast.
- Utföraren meddelar ledig plats till köansvarig med information om inriktning, lägenhetsnummer, storlek, hyra och kontaktperson. Utföraren ska uppge vem som avlidit eller flyttat till annat boende under förutsättning att det gäller en person med biståndsbeslut från Stockholms stad.
- Om det inte är någon kö till ett boende ska köansvarig snarast informera utföraren detta. Köansvarig ska vara behjälplig med att meddela andra stadsdelar att ledig plats finns.
- Köansvarig erbjuder ledig plats till den som står först på kölistan, informerar om rummets/lägenhetens storlek, hyra, vem som ska kontaktas för visning, samt när svar ska lämnas. Erbjudandet dokumenteras i den enskildes personakt (punkt 5.5)
- Om den enskilde står i kö till andra boenden ska köansvarig informera om vilken köplats denne har till dessa.
- Tillhör den enskilde annan stadsdelsförvaltning kontaktar köansvarig respektive köansvarig på den sdf som då ansvarar för erbjudande av platsen. Svar ska lämnas till erbjudande stadsdelen.
- Köansvarig meddelar utföraren namn och kontaktuppgifter på den som är erbjuden platsen.
- Om den enskilde tackar nej går platsen till nästa på kölistan. Köansvarig informera utföraren om detta. Köansvarig dokumenterar i den enskildes personakt (punkt 5.4)
- Om den enskilde tackar ja, ska denne tillfrågas om han/hon vill stå kvar i eventuell annan kö. Köansvarig informerar utföraren att den enskilde tackat ja och meddelar biståndshandläggaren som skriver beställning. Beställningen skickas till utföraren.
- Köansvarig informerar den enskilde om inflyttningsdag, kontraktskrivning, vem kontraktet ska skickas till. Köansvarig förmedlar kontakt mellan olika vårdgivare för medicinsk överrapportering.
- Köansvarig kontaktar utföraren om platsen inte förmedlats, dvs. någon tackat ja till platsen, inom 7 dagar från det att platsen ledigförklarades från utföraren. Utföraren kan då välja att sälja platsen till annan kommun. När det gäller entreprenader krävs godkännande från ansvarig stadsdelsförvaltning och köansvarig.

Övriga rutiner i köhanteringsansvaret

- Varannan månad ska den enskilde erbjudas ett likvärdigt boende om plats inte har kunnat beredas på valt boende. Den enskilde kan dock välja att inte få sådana er-

bjudanden i samband med begäran att verkställighet av beslut ska senareläggas tills plats kan erbjudas på önskat boende, se punkt 4.4.

- En gång per år skickas en förfrågan till sökande om de fortfarande vill stå kvar i kön till valda boenden. Om den enskilde begärt att verkställighet av beslutet ska senareläggas till plats på önskat boende kan erbjudas (punkt 4.4) ska denne årligen aktualisera sin begäran. Utöver detta ingår i köansvaret att förvissa sig om att de som står i kö är aktuella, t.ex. att avlidna inte står kvar i kö till boenden.