



Handläggare: Marita Åkersten  
Telefon: 08-508 36 215

Till  
Äldrenämnden  
den 8 juni 2010

## Revidering av riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning av vidtagna förbättringsåtgärder avseende köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen.
2. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till revidering av riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen.
3. Äldrenämnden överlämnar förslaget till revidering av riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen till kommunstyrelsen för beslut i kommunfullmäktige.

Gunnel Rohlin  
direktör

Marita Åkersten  
t.f. avdelningschef

### Sammanfattning

Vid äldrenämndens sammanträde den 9 februari 2010 redovisades en utvärderingsrapport av köhanteringssystemet för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen. Förvaltningen fick i uppdrag att återkomma med förslag till revidering av riktlinjer gällande köhanteringssystemet och redovisning av genomförda förbättringsåtgärder till äldrenämndens sammanträde i juni 2010. De förbättringsåtgärder som vidtagits kan delas in i tre områden: revidering av riktlinjer för köhanteringssystemet, utveckling av IT-stödet samt förbättrad information. I förslaget till rikt-



linjer har stor tonvikt lagts vid att förtydliga ansvarsfördelning och de arbetsuppgifter som åligger de köansvariga. Förvaltningen föreslår också att om inte staden förmedlat en ledig plats, 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.

## **Bakgrund**

Under hösten 2009 genomförde konsultföretaget Ramböll Management Consulting på uppdrag av äldreförvaltningen en utvärdering av köhanteringssystemet, sammanfattning av rapporten bifogas, bilaga 1. Utvärderingen visade 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. Vid äldrenämndens sammanträde den 9 februari 2010 fick förvaltningen i uppdrag att återkomma med förslag till revidering av riktlinjer gällande köhanteringssystemet och redovisning av genomförda förbättringsåtgärder till äldrenämndens sammanträde i juni 2010.

## **Ärendet**

De förbättringsåtgärder som vidtagits kan delas in i tre områden: revidering av nuvarande riktlinjer för köhanteringssystemet (dnr 105-259/2007), utveckling av IT-stödet samt förbättrad information.

### Revidering av riktlinjer för köhanteringssystemet

Förslag till revidering av riktlinjerna för köhanteringssystemet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden bifogas, se bilaga 2. Följande huvudsakliga förändringar föreslås i riktlinjerna:

#### *Rubrik 2.1 Allmänt om köhanteringssystemet*

Ny rubrik där köhanteringssystemet och dess övergripande regelverk beskrivs.

#### *Rubrik 2.2 Ansvarsfördelning*

Ny rubrik där ansvarsfördelningen mellan äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna gällande köhanteringssystemet tydliggörs.

#### *Rubrik 2.3 Köansvariga*

Revidering av riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen

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



Ny rubrik, innehållet fanns tidigare under punkt 4.5. Nytt förslag är att köansvaret organisatoriskt ska ligga inom beställarenheten inom stadsdelsförvaltningen. Nytt är också en särskild beskrivning av vilka arbetsuppgifter som åligger den köansvarige.

*Rubrik 3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem*

Ny rubrik. Ändring i socialtjänstlagen 16 kap 3 §, som innebär att på den sökandes begäran, kan verkställighet av beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 §, SoL senareläggas om verkställandet sker inom ett valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem, lag (2008:965).

*Rubrik 4.2 Information till den enskilde*

Tidigare rubrik 3.1 men nu anges utförligare vilken information som ska lämnas till den enskilde.

*Rubrik 4.4 Begäran om att verkställighet kan senareläggas*

Ny rubrik som tillkommit p.g.a. lagändring, se rubrik 3.4. En blankett ska som bifogas följebrevet till biståndsbeslutet där den enskilde anger om denne vill att verkställighet av biståndsbeslutet ska senareläggas till dess att plats kan erbjudas på önskat boende. Den enskilde kan också välja om denne inte vill erbjudas alternativa likvärdiga boenden i avvaktan på önskat boende.

*Rubrik 4.5 Medgivande till att kontaktuppgifter kan lämnas*

Ny rubrik. Den enskilde kan ge medgivande till att dennes kontaktuppgifter lämnas till det boende han/hon valt att ställa sig i kö till. Uppgifterna lämnas till utföraren när den enskilde står bland de tre första i kö till det aktuella boendet. Syftet är att utföraren ska kunna kontakta den enskilde för att lämna information och börja förbereda en eventuell flytt.

*Rubrik 4.7 Ickevalsalternativ*

Ny rubrik. I enlighet med LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för de personer som inte kan eller inte vill välja boende.

*Rubrik 5.1 Registrering av önskat boende*

Tidigare rubrik 4.1. Tidigare begränsning av hur många som kan stå i kö till ett boende borttagen.

*Rubrik 5.3 Erbjudande om annat boende efter två månaders kötid*



Tidigare rubrik 4.3. Tillägg om att den enskilde kan välja om denne inte vill erbjudas alternativa likvärdiga boenden i avvaktan på önskat boende. Den enskilde eller dennes företrädare ska årligen, i en skriftlig förfrågan från stadsdelsförvaltningen, aktualisera sin plats i kön/köerna och sin begäran om att verkställighet av beslut ska senareläggas.

#### *Rubrik 5.5 Förmedling av lediga lägenheter/platser*

Tidigare rubrik 4.5. Förtydligas att om den enskildes behov av vård- och omsorgsboende 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. Tillägg att i likhet med ickevalsalternativet gäller närhetsprincipen om inte den enskilde önskar annat. Ändring av rutin vid förmedling av plats till boende i annan stadsförvaltning. Förtydligande av att biståndshandsläggare ansvarar för dokumentationen.

#### *Rubrik 5.7 Hyreskontrakt*

Ny rubrik, innehållet fanns tidigare under rubrik 4.6. Tillägg om att kontrakt ska skrivas snarast möjligt om det inte varit genomförbart inom 4 dagar. Ändring om att hyra debiteras från och med det datum som anges i hyreskontraktet ej inflyttningsdag som tidigare.

#### *Rubrik 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.

#### Utveckling av IT-stöd

För att underlätta arbetet för köansvariga har ett förslag tagits fram till en informationsrapport i Paraplysystemet. Detta innebär att den köansvarige inte behöver hämta information på flera ställen i systemet. Vidare föreslås att en ny behörighetsfunktion s.k. ”roll” utvecklas i Paraplysystemet. Också detta i syfte att förenkla arbetet i Paraplysystemet. Förslagen har överlämnats till sociala tjänsteområdesgruppen för IT-utveckling för prioritering.

#### Information

Två gånger per termin kommer äldreförvaltningen att hålla informationsmöten med köansvariga i stadsdelsförvaltningarna. Information gällande köhanteringssystemet till utförarna sker vid de informationsmöten som förvaltningen har regel-



bundet med de privata utförarna i staden. Information till verksamheter inom egen regi sker via regelbundna möten med äldreomsorgschefer och biståndshandläggarschefer.

En informationsfolder tas fram som ska lämnas till den enskilde vid hembesök i samband med ansökan om vård- och omsorgsboende. I informationsfoldern beskrivs handläggningsprocessen, hur beslut överklagas, valfrihetssystemet, möjligheten att ansöka om reducerad avgift vid dubbla boendekostnader m.m.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av en arbetsgrupp inom äldreförvaltningen. I arbetsgruppen har ingått representanter från stadsdelsförvaltningarna i Bromma, Enskede-Årsta-Vantör samt Hägersten-Liljeholmen. En referensgrupp med fyra representanter från kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) har varit delaktiga i arbetet. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 1 juni 2010. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 2 juni 2010.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Köhanteringssystemet är verktyget för att praktiskt verkställa valfrihetssystemet inom vård- och omsorgsboenden. Det ska vara enkelt att tillämpa, lätt att förstå för den enskilde samt ha en hög rättsäkerhet. Det är också viktigt att handläggningen av köer och förmedling av lediga platser sker snabbt och smidigt så att de platser som finns att tillgå på vård- och omsorgsboenden inom stadens valfrihetssystem används effektivt.

Utgångspunkten för de förbättringsåtgärder och ändringar i riktlinjerna som föreslås i ärendet har varit de förbättringsförslag som konsultföretaget Ramböll föreslår i sin utvärderingsrapport av köhanteringssystemet.

#### **Förslag till revidering av riktlinjerna**

I förslaget har stor tonvikt lagts vid att förtydliga ansvarsfördelning och de arbetsuppgifter som åligger de köansvariga. Detta för att försöka eliminera eventuell osäkerhet i vad som ingår i köansvaret samt att få en mer likställighet i handläggningen av köhanteringssystemet. I beskrivningen av de arbetsuppgifter som åligger köansvariga ställs krav på att det ska finnas en namngiven köansvarig i varje stadsdelsförvaltning och att det ska finnas en namngiven ersättare. Vidare tydliggörs vilka uppgifter som ska lämnas till utförarna.



I branschrådet har utförarnas branschorganisationer fört fram önskemål om att köhanteringssystemet ska administreras centralt. Frågan har diskuterats i såväl arbetsgruppen som i referensgruppen. Fördelen med ett samlat köhanteringskansli skulle vara en mer likartad handläggning av köhanteringen och kanske också snabbare förmedling av platser genom en hög tillgänglighet. En nackdel är dock att köhanteringen skulle komma längre från den enskilde som ofta redan har en etablerad kontakt med den köansvarige i stadsdelsförvaltningen. Denne har också ett nära samarbete med biståndshandläggarna och har därför ofta aktuell information om den enskildes hälsotillstånd och förhållanden.

Såväl arbetsgruppen som referensgruppen förordar att köansvaret ska ligga kvar på stadsdelsförvaltningarna. Även förvaltningen gör bedömningen att föreslagna förbättringsåtgärder, förtydligande av ansvar och arbetsuppgifter och övriga förändringar i riktlinjerna ökar förutsättningarna för en rättsäker och effektiv köhantering med befintlig organisation. I riktlinjerna föreslås att köansvaret och handläggning av köhanteringssystemet organisatoriskt ska tillhöra beställarenheten, dvs. den enhet som ansvarar för myndighetsutövning. Förvaltningen delar Rambölls uppfattning om att detta ger bättre förutsättningar för en enhetligare tolkning av riktlinjerna och tydliggör ansvarsfrågan.

#### Information till den enskilde

Ett annat viktigt område som betonas är informationen till den enskilde. Informationsprocessen ska börja redan vid ansökningstillfället så att handläggningsprocessen är tydlig och lätt att förstå för den enskilde. Den enskilde ska också tidigt få information om möjligheten att välja och hur köhanteringssystemet fungerar. Förutom den muntliga information biståndshandläggaren ger i kontakterna med den enskilde ska även skriftlig information finnas att tillgå.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att på olika sätt förbättra informationen och kommer bl.a. att ta fram en informationsfolder som ska lämnas till den enskilde redan vid ansökningstillfället. Vidare föreslås att den enskilde kan ge medgivande till att dennes kontaktuppgifter lämnas till det boende han/hon valt att ställa sig i kö till. Detta för att utföraren ska kunna kontakta den enskilde och lämna information så att den enskilde ska kunna förbereda sig för en eventuell flytt till det aktuella vård- och omsorgsboendet. Utföraren måste dock vara tydlig med att kontakten sker i informationssyfte och är inte ett erbjudande om ledig plats.



### Ingen möjlighet till avvikelser från riktlinjerna

Ett av Rambölls förbättringsförslag var att det i vissa fall skulle finnas möjlighet till avvikelser från riktlinjerna. Förvaltningen delar dock inte den uppfattningen. Framförallt för att det ur rättsäkerhetssynpunkt inte ska finnas utrymme för olika tolkningar av riktlinjerna. Vidare anser förvaltningen inte att riktlinjerna för köhanteringssystemet ger utrymme för de tolkningar som nämns i utvärderingsrapporten. Ett exempel som nämns i utvärderingen är att svårt sjuka personer som befinner sig i livets slutskede inte ska tvingas att välja boende. Att välja boende är en möjlighet som erbjuds den enskilde, det är aldrig ett tvång. Äldreförvaltningen utgår från att ingen stadsdelsförvaltning kan tolka riktlinjerna på ett sådant sätt att de tvingar en person i livets slut att välja boende utan löser detta med den kompetens och lyhörddhet som situationen kräver.

Ett annat exempel som nämns gäller nedläggning av boenden. Detta är något som respektive stadsdelsförvaltning har att hantera utifrån den aktuella situationen. Målsättningen ska alltid vara att undvika onödiga flyttningar. Vid planerade nedläggningar av boenden är det viktigt att de personer som bor på det berörda boendet så snabbt som möjligt får ställa sig i kö till de boenden de önskar. Om boendet avvecklas innan den enskilde hunnit flytta till önskat boende kan det dock bli aktuellt att denne får flytta till ett annat likvärdigt boende för att där vänta på plats på önskat boende.

Översyn av tidsramarna 3 dagar för att svara och 7 dagar för att flytta in  
I utvärderingsrapporten föreslås att en översyn ska göras av de tidsramar som gäller för den enskilde för att svara på erbjudande om ledig plats samt när inflyttning ska ske. Också referensgruppen har framfört synpunkter på att den enskilde har alltför kort tid på sig för inflyttning och att det tas alltför stor hänsyn till utförarna och deras ekonomi i denna fråga. Utförarna å andra sidan har bl.a. genom branschrådet framfört att det vanligtvis dröjer betydligt längre än 7 dagar innan en inflyttning sker vilket gör att de får höga kostnader för tomma platser. Dessutom ger riktlinjerna staden 10 dagar (3 dagar för att svara samt 7 dagar för inflyttning) på sig att belägga en plats vilket är 3 dagar mer än de får ersättning för.

De tidsramar som anges i köhanteringssystemet utgår från den modell för ersättning till utförare inom valfrihetssystemet som beslutas av KF (dnr 327-3748/2007). I ärendet beslutades att ersättning till utförare utgår enligt lägsta ersättningsnivån i 7 dagar efter avflyttning eller dödsfall. Om en ny hyresgäst flyttar in tidigare än 7 dagar utgår dubbel ersättning. Utgångspunkten för ersättningsmodellen var KF:s beslut om att valfrihetssystemet inte fick vara kostnadsdrivande.



Ersättningssystemet utformades så att tyngdpunkten lades på ersättningsnivåerna mot att ersättningstiden för tomma platser blev kortare än tidigare.

Äldreförvaltningen vill understryka att så länge det finns äldre med behov av vård- och omsorgsboende är varje tom plats ett ineffektivt nyttjande av resurser, oavsett vem som får bära kostnaderna. Samtidigt är det viktigt att de regelverk och system som upprättas för att tillgodose de äldres behov av vård- och omsorgsboenden ger samtliga intressenter rimliga förutsättningar.

Det är förvaltningen uppfattning att de förbättringsåtgärder och förändringar som föreslås i riktlinjerna kommer att leda till en effektivare handläggning av köhanteringssystemet. Förslaget om att utföraren ska ha rätt att sälja en plats som inte förmedlats inom 7 dagar ger också utförarna möjlighet att minska kostnaderna för tomma platser. Stadens driftentreprenörer har redan idag denna möjlighet enligt gällande avtal, dock krävs det ett godkännande från ansvarig stadsdelsförvaltning och köansvarig.

Däremot ser förvaltningen det inte som möjligt att ändra den tid inom vilken inflyttning bör ske inom ramen för gällande ersättningssystem. I detta sammanhang kan dock påpekas att den enskilde inte förlorar sin plats om inflyttning inte sker inom 7 dagar, däremot får utföraren ingen ersättning förrän den enskilde flyttat in. Det är också förvaltningens uppfattning att tyngdpunkten i ersättningen ska ligga på ersättningsnivåerna som är relaterade till de boendes omvårdnadsbehov. Förändringar i omvärlden som t.ex. grannkommunernas införande av valfrihetssystem kan dock medföra ett behov av att se över stadens ersättningssystem.

Förvaltningen kommer i enlighet med äldrenämndens uppföljningsansvar för köhanteringssystemet att följa upp effekterna av föreslagna förbättringsåtgärder. Ambitionen är att samtliga intressenter ska anse att köhanteringssystemet uppfyller de krav som kan ställas ur effektivitets-, rättsäkerhets- och demokratiperspektiv.

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning av förbättrings åtgärder. Vidare föreslår förvaltningen att äldrenämnden godkänner förslaget till revidering av riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen och överlämnar förslaget till kommunstyrelsen för beslut i kommunfullmäktige.





## **Bilagor**

1. Sammanfattning av utvärdering av köhanteringssystemet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden, Ramböll M C.
2. Förslag till reviderade riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden inom äldreomsorgen (Dnr 105-171/2010)