



Handläggare: Barbro Karlsson
Telefon: 08-508 36 218

Till
Äldrenämnden
den 20 mars 2012

Skrivelse till äldrenämnden om informationen om nya avgifter

Svar på skrivelse till äldrenämnden av Torun Boucher (V) och Brit Rundberg (V)

Äldreförvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden anser skrivelsen besvarad med detta tjänsteutlåtande.

Eva Frunk Lind
direktör

Raili Karlsson
avdelningschef

Sammanfattning

En skrivelse av Torun Boucher (V) och Brit Rundberg (V) om informationen om nya avgifter har ställts till äldrenämnden. Skribenterna menar att flera personer och deras närstående har varit mycket missnöjda med den centralt utskickade informationen om det nya avgiftssystemet.

I början av varje år skickar staden ut ett informationsbrev med en tillhörande svarsblankett för inkomstförfrågan till alla medborgare som är beviljad någon form av avgiftsbelagd insats enligt socialtjänstlagen. Syftet är att inhämta aktuella inkomstuppgifter, uppgifter om den enskildes boendekostnad samt andra förhållanden som kan påverka den enskildes individuella avgiftsbeslut. Med anledning av att staden skulle införa ett förändrat avgiftssystem från och med den 1 februari 2012, innehöll årets informationsbrev också kortfattad information om detta. I



övrigt var informationsbrevet utformat på samma sätt som tidigare år där brevet i första hand har som syfte att förklara hur svarsblanketten ska fyllas i.

Generellt sett höjs inte avgifterna för personer 65 år och äldre i och med det nya avgiftssystemet. Vissa förändrade regler kan dock påverka den enskildes avgift jämfört med tidigare, vilket kan leda till högre avgift för vissa personer och lägre avgift för andra.

Äldreförvaltningens erfarenhet är tyvärr att information om avgifter i allmänhet ofta tenderar att uppfattas som oroande för många äldre och det är därför svårt att informera på en "lagom" nivå utan att skapa onödig oro. Äldreförvaltningen delar dock inte skribenternas bild av att årets informationsbrev har lett till att en stor andel äldre inte längre vågar anlita hemtjänsten.

Årets utskick har inte skett enligt den i förväg uppgjorda tidsplanen, vilket äldreförvaltningen beklagar. Med anledning av detta, kommer äldreförvaltningen och socialförvaltningen att utvärdera hur de olika momenten har hanterats av alla berörda parter, d.v.s. Tieto, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Itella och förvaltningar inom staden. Detta för att undvika en liknande situation nästa år, för anledningen till att årets utskick inte skedde enligt plan har inget att göra med införandet av det nya avgiftssystemet.

Bakgrund

En skrivelse av Torun Boucher (V) och Brit Rundberg (V) om informationen om nya avgifter har ställts till äldrenämnden.

Skribenterna menar att flera personer och deras närstående har varit mycket missnöjda med den centralt utskickade informationen om det nya avgiftssystemet. Informationen har kommit sent och har varit så byråkratiskt utformad att det har varit mycket svårt att förstå vilken avgift som skulle tas ut. Med skrivelsen vill skribenterna uppmärksamma vikten av att information om förändringar skrivs på ett tillgängligt sätt och att informationen om avgiftssystemet skrivs om så att den blir mer användarvänlig.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för verksamhetsplanering och upphandling. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 13 mars 2012. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet den 14 mars 2012.



Förvaltningens synpunkter och förslag

I början av varje år skickar staden ut ett informationsbrev med en tillhörande svarsblankett för inkomstförfrågan till alla medborgare, oavsett ålder, som är beviljad någon form av avgiftsbelagd insats enligt socialtjänstlagen. Informationsbrevet och svarsblanketten skickas också kontinuerligt ut till nya personer som beviljas insatser under året. Syftet är att inhämta aktuella inkomstuppgifter, uppgifter om den enskildes boendekostnad samt andra förhållanden som kan påverka den enskildes individuella avgiftsbeslut.

Med anledning av att staden skulle införa ett förändrat avgiftssystem från och med den 1 februari 2012, innehöll årets informationsbrev också kortfattad information om detta och förklaring av olika begrepp med tillhörande exempel samt en ny möjlighet för den enskilde att ansöka om individuellt tillägg. I övrigt var informationsbrevet utformat på samma sätt som tidigare år där brevet i första hand har som syfte att förklara hur svarsblanketten ska fyllas i. Äldreförvaltningen har genom åren inte fått några generella synpunkter om att informationen är svår att förstå, krånglig eller uppfattas som "byråkratisk". Däremot är informationen generellt utformad och säger inte den enskilde individen vilken avgift just den personen kommer att få betala, eftersom detta vid tidpunkten för utskicket inte är fastställt.

Utifrån de uppgifter som den enskilde lämnar i svarsblanketten om dennes inkomster, boendekostnad samt andra förhållanden som kan påverka avgiftsunderlaget, fattar handläggaren därefter ett individuellt beslut om den enskildes avgift. Individuella avgiftsbeslut, i enlighet med det nya avgiftssystemet, började skickas ut till de enskilda i slutet av vecka 7 då det nya avgiftssystemet produktionssatts i stadens verksamhetssystem Paraplyet. Då det är totalt ca 30 000 personer som ska få ett avgiftsbeslut tar det ett par veckor innan alla berörda personer får sitt individuella avgiftsbeslut hemskickat och därmed får besked om vad just de ska betala i avgift.

Generellt sett höjs inte avgifterna för personer 65 år och äldre i och med det nya avgiftssystemet. Vissa förändrade regler kan dock påverka den enskildes avgift jämfört med tidigare, vilket kan leda till högre avgift för vissa personer och lägre avgift för andra. För personer under 65 år kan däremot det nya avgiftssystemet innebära större förändringar för vissa personer, vilka totalt sett dock utgör en minoritet av den totala målgruppen under 65 år.

I det tidigare avgiftssystemet var t.ex. de dåvarande sex avgiftsgrupperna inom äldreomsorgen utformade utifrån hur ofta hjälpen gavs avseende hemtjänstinsatser.



I det nya avgiftssystemet finns sju avgiftsgrupper som istället utgår från beviljat antal timmar per månad. Som ett viktigt led i att öka rättsäkerheten för den enskilde bestäms numera vilken avgiftsgrupp den enskilde tillhör genom att verksamhetssystemet automatiskt översätter beviljade insatser i det enskilda fallet till rätt avgiftsgrupp. Tidigare var det handläggaren som själv avgjorde vilken avgiftsgrupp de beviljade insatserna tillhörde. Detta ledde relativt ofta till olika bedömningar vilket kunde innebära att personer med exakt samma insatser och samma ekonomiska förhållanden fick betala olika avgifter. När nu systemet översätter beviljade insatser till rätt avgiftsgrupp kan det leda till att den enskilde i vissa fall kommer att tillhöra en annan avgiftsgrupp än tidigare och därmed få betala en annan avgift, i vissa fall högre och i andra fall lägre avgift.

En annan grupp som kan få en högre avgift än tidigare är de som har ett underskott av kapital. I det tidigare avgiftssystemet tog staden hänsyn till ett eventuellt underskott av kapital och minskade den totala inkomsten med detta belopp. I det nya avgiftssystemet görs inte längre det, vilket leder till att de inkomster som ligger till grund för avgiftsberäkningen i dessa fall blir högre än tidigare.

I övrigt innebär det nya avgiftssystemet generellt sett mer förmånliga regler för den enskilde jämfört med tidigare. Det gäller t.ex. utökade möjligheter till olika former av individuella tillägg samt nya regler för möjlighet till reduktion av avgiften i de fall insatserna av någon anledning inte utförts som planerat.

Äldreförvaltningens erfarenhet är tyvärr att information om avgifter i allmänhet ofta tenderar att uppfattas som oroande för många äldre och det är därför svårt att informera på en "lagom" nivå utan att skapa onödig oro. Äldreförvaltningen delar dock inte skribenternas bild av att årets informationsbrev har lett till att en stor andel äldre inte längre vågar anlita hemtjänsten, även om det förstås kan finnas exempel där enskilda framfört en sådan oro. Som en del av införandet av det nya avgiftssystemet har omfattande utbildningsinsatser genomförts. Även de privata utförarna av hemtjänst har fått utbildning i det nya avgiftssystemet bland annat mot bakgrund av att det i första hand är de som dagligen träffar de äldre som har hemtjänst och som därmed kan bemöta eventuella äldre som är oroliga för att avgiften ska bli högre. Äldreförvaltningen har också tagit fram en avgiftsbroschyr där det nya avgiftssystemet presenteras.

Årets utskick har inte skett enligt den i förväg uppgjorda tidsplanen, vilket äldreförvaltningen beklagar. Förseningen berodde på att den nödvändiga registeröverföringen mellan Försäkringskassan och Paraplysystemet försenades av Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Så som skribenterna uppger inhämtade inte Tie-



to uppgifter från Skatteverket om inkomst av kapital så som de som vanligt skulle ha gjort, varför de förtryckta uppgifterna på svarsblanketterna inte var uppdaterade med uppgifter från 2010 års deklARATION. Trots att äldreförvaltningen valde att trycka upp nya informationsbrev när det stod klart att utskicket skulle försenas, kom breven ändå de enskilda tillhanda senare än förväntat varför den angivna svarstiden inte var realistisk. Information om förlängd svarstid gick dock snabbt ut via Äldre direkt samt via information på stadens hemsida där det även informerades om att den förtryckta informationen om inkomst av kapital inte avsåg uppgifter hämtade från Skatteverket utifrån 2010 års deklARATION.

Med anledning av hur årets utskick har gått till, kommer äldreförvaltningen och socialförvaltningen att utvärdera hur de olika momenten har hanterats av alla berörda parter, d.v.s. Tieto, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Itella och förvaltningar inom staden. Detta för att undvika en liknande situation nästa år, för anledningen till att årets utskick inte skedde enligt plan har inget att göra med införandet av det nya avgiftssystemet.

Bilagor

1. Informationsbrev ”Information gällande 2012 års avgifter inom Stockholms stads äldreomsorg”
2. Skrivelse till äldrenämnden om informationen om nya avgifter av Torun Boucher (V) och Brit Rundberg (V)