



Äldrenämnden

STOCKHOLMS STAD	
Kommunstyrelsen	
KF/KS Kansli	
Ink.	2010 -06- 22
Dnr:	327-1648/2010
Till:	R VI

Fotokopians överensstämmelse  
med originalet intygas:

*Baron Almqvist*

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

Utdrag ur protokoll nr 5 fört vid äldrenämndens sammanträde  
tisdagen, den 8 juni 2010 kl. 16.00 – 16.27

Justerat, den 15 juni 2010

Leif Rönngren (S)

Olle Andretzky (M)

NÄRVARANDE:

Ordförande

-

Vice ordförande

Leif Rönngren (S)

Ledamöter

Olle Andretzky (M)

Kitty Ericsson (M)

Tomas Tetzell (M)

Margareta Björk (M)

Helen Jäderlund Eckardt (FP)

Berit Kruse (S)

Lars-Åke Henriksson (S)

Norma Aranda de Gutiérrez (S)

Eivor Karlsson (MP)

Berit Bornecrantz Dias (V)

Förhinder: Ordföranden Ewa Samuelsson (KD) och ledamoten Birgitta Breile (M) samt ersättarna Diana Wallhager (FP), Henry Holmström (S) och Ann-Sofi Matthiesen (MP).

Tjänstgörande ersättare: Carina Franke (KD) för Ewa Samuelsson (KD) och EvaMargareta Nyhlén (M) för Birgitta Breile (M).

Ersättare:

EvaMargareta Nyhlén (M)

Helena Bonnier (M)

Ralph Svalstedt (M)

Christer Sjöblom (M)

Anita Lundin (M)

Carina Franke (KD)

Catarina Carbell (S)

Olle Palmborg (S)

Ulla-Liza Blom (S)

Brit Rundberg (V)



## Äldrenämndens protokoll nr 5 / 2010-06-08

Närvarande tjänstemän: förvaltningsdirektören Gunnel Rohlin, tf avdelningschefen Marita Åkersten, äldreomsorgsinspektörerna Inger Lisslö och Karin Gens, strategerna Christina Österling och Rebecka Strandberg samt borgarradssekreteraren Jessica Nyberg och nämndsekreteraren Barbara Ahlmark.

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

#### *Ärende*

Föreligger ärende dnr 105-171/2010

#### *Yrkanden*

Vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (S) yrkar gemensamt med ledamoten Berit Bornecrants Dias (V) och ledamoten Eivor Karlsson (MP) återremiss av ärendet och i övrigt bifall till ett gemensamt förslag till beslut.

Ledamoten Olle Andretzky m.fl. (M), ledamoten Helen Jäderlund Eckardt (FP) och tjänstgörande ersättaren Carina Franke (KD) yrkar avslag till återremiss och i övrigt bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Ledamoten Berit Bornecrantz Dias (V) anmäler eget särskilt uttalande.

#### *Beslutsgång*

Vice ordföranden ställer det gemensamma yrkandet från S, V och MP på återremiss av ärendet mot avslag och finner att Äldrenämnden beslöt att avslå återremissyrkandet. Alltså beslöt Äldrenämnden att avgöra ärendet i dag.

#### **Reservation S, MP och V:**

Mot beslutet reserverar sig vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (S), ledamoten Berit Bornecrantz Dias (V) och ledamoten Eivor Karlsson (MP) till förmån för återremissyrkande.

Vice ordföranden ställer sen huvudförslagen i övrigt mot varandra och finner majoritet för KD, M och FP yrkande på bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Utdragsbestyrkande



## Äldrenämndens protokoll nr 5 / 2010-06-08

### *Äldrenämndens beslut*

1. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens 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.

### *Reservation S, MP och V:*

Mot beslutet reserverar sig vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (S), ledamoten Berit Bornecrantz Dias (V) och ledamoten Eivor Karlsson (MP) med hänvisning till gemensamt yrkande:

"Vi yrkar att äldrenämnden beslutar

Att återremittera ärendet för att åtgärda de brister som leder till att de äldres inflytande marginaliseras på grund av att de ekonomiska styrsystemen och vårdföretagens önskemål går före;

Att äldreförvaltningen i återremissen återkommer med förslag till förändringar och förbättringar utifrån en helhet, där även individperspektivet arbetas in;

Att därutöver anföra:

Efter den tydliga konsultrapporten om de brister och fel fokus som det befintliga köhanteringssystemet har förväntade nämnden sig en ordentlig genomgång och förändring av desamma. Det är tydligt att det i det borgerliga Stockholm är de privata utförarna och ekonomisystemen som sätts i första rummet och att de äldre i behov av stöd, vård och omsorg, och dess anhöriga kommer i andra hand. Om det är ett statiskt och hårt reglerat ekonomisystem som omöjliggör förändringar som skulle öppna upp för de äldres inflytande och delaktighet så är det där förändringarna måste göras.

Det är absurt att valfriheten i praktiken handlar om att få stå i kö, eller till och med tre köer, och att du i regelverket kan skriva på papper så att du får fortsätta stå i kö men inte få en plats att bo på. Nya blanketter tas fram och

Utdragsbestyrkande



## Äldrenämndens protokoll nr 5 / 2010-06-08

de äldre kan skriva bort sin rätt att få ett gynnande biståndsbeslut verkställt, sanktionsmöjligheten gäller inte. I återremissen ska förvaltningen också ta fram ett förslag om hur parboende ska kunna garanteras, och att servicehusen ska ingå i valfrihetssystemet.

Dessutom vill vi understryka vikten av att det så kallade icke-valsalternativet alltid måste vara ett kommunalt egenregi-alternativ, då det alltid är kommunens skyldighet att erbjuda äldreomsorg. Det är ganska naturligt att den som inte vill välja vill undvika i största möjliga mån att bli omflyttad p.g.a. förändringar i utbudet.”

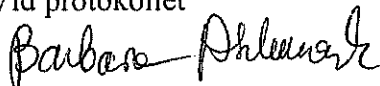
### *Särskilt uttalande V:*

”Idealet vore att äldreomsorgen inom Stockholms stad höll så pass god kvalitet att det inte spelade någon roll inom vilken stadsdel eller enhet man bodde eller fick sin omsorg tillgodosedd. Valfrihet handlar lika mycket om att till exempel ha chansen att få ha kvar den omsorg man känner sig nöjd med, att kunna få bo kvar, att hyran inte chockhöjs, att pensionen räcker till det man önskar, att själv kunna påverka utformningen av sin omsorg, att få bo med sina nära och kära, att det finns tillräckligt med personal och att inte utsättas för ständiga omorganisationer.

Svårt sjuka personer i livets slutskede orkar inte med den här typen av “valfrihet” som i grunden inte alls är valfrihet utan ett slags tvång, i motsats till vad förvaltningen skriver. Att kompetens och lyhördhet skulle träda in då äldre inte orkar välja finns det ingen garanti för, är bara tomma ord än så länge. Vi vill se konkreta regler för detta.

Kommunstyrelsens pensionärsråds (KPR) uttalade i sitt protokoll från sammanträde den 4 maj nr 4/2010 att man erfar ett stort glapp mellan ord och handling i alliansens äldreomsorgspolitik. De exemplifierar vad de vill få omsatt i handling, t ex hur långt självbestämmande principen gäller. Den bristen ser vi i köhanteringssystemet.”

Vid protokollet



Barbara Ahlmark / Nämndsekreterare

Utdragsbestyrkande







AN/11

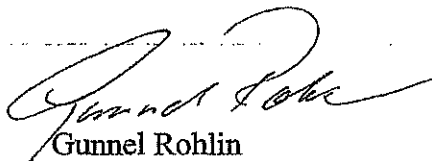
Handläggare: Marita Åkersten  
Telefon: 08-508 36 215

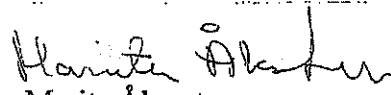
Till  
Äldrenämnden  
den 8 juni 2010

## 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 riktlinjer har stor tonvikt lagts vid att förtydliga ansvarsfördelning och de arbetsupp-

gifter 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*

Ny rubrik, innehållet fanns tidigare under punkt 4.5. Nytt förslag är att köansvaret organisatoriskt ska ligga inom beställarenheten inom stads-

delsförvaltningen. 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 foljebrevet 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 boen-

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

(

(

10/10/10

10/10/10

10/10/10

(

10/10/10

10/10/10

(

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

de. 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 regelbundet 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 handlägningsprocessen, 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)

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

[www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)

# 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 köhanteringskvaliteten, 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.



## **Riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden**

## Innehållsförteckning

<b>1. Valfrihet inom vård- och omsorgsboenden.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Köhanteringssystem .....</b>	<b>3</b>
2.1 Allmänt om köhanteringssystemet .....	3
2.2 Ansvarsfördelning .....	3
2.3 Köansvariga .....	4
<b>3. Lagstiftning.....</b>	<b>4</b>
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
<b>4. Handläggning vid ansökan om vård- och omsorgsboende.....</b>	<b>5</b>
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
<b>5. Handläggning inom köhanteringssystemet.....</b>	<b>6</b>
5.1 Registrering av önskat boende.....	6
5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård.....	6
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.....	8
5.9 Ledig plats ska ha förmedlats inom 7 dagar.....	9

## BILAGA

<b>Arbetsrutiner för köansvariga .....</b>	<b>10</b>
--	-----------

## 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/registerade 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 informeras 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, lägenhets nummer, 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 erbjudanden 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.

10/10/10

10/10/10

9

10/10/10

(

(

(

(