



# ÄLVSJÖ STADSDELSFÖRVALTNING

ENHETEN FÖR ÄLDRE  
BOX 48  
125 21 ÄLVSJÖ

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
DNR 1.1.71-2012  
SID 1 (3)  
2012-11-05

Handläggare: Anette Strömberg  
Telefon: 08/508 21 521

Till  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
2012-11- 22

## Redovisning av handlingsplan för enheten för äldre/biståndsbedömning

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens handlingsplan för Enheten för äldre.

Lars Arvidsson  
Stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag genomfört undersökningar om äldres uppfattningar om vården och omsorgen. 2011 års brukarenkät visade att brukarna inte var nöjda med insatserna från hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde. Utifrån detta fick förvaltningen ett uppdrag att vidta åtgärder för att öka kvaliteten inom hemtjänsten. Stadsdelsnämnden har genomfört djupintervjuer och fokusgrupper inom stadsdelen vilket resulterade i en rapport samt förslag till förbättringar inom olika områden, däribland enheten för äldre/ biståndsbedömning. Enheten för äldre ansvarar för myndighetsutövningen för målgruppen 65 år och äldre. Det innebär att alla ansökningar enligt socialtjänstlagen, lag om riksfärdtjänst utreds och beslutas enligt delegation.

För enheten vuxna/biståndsbedömning föreslås några förbättringsområden:

- **Information** - Utveckla informationen kring kundvalet, avgifterna, tillgängligheten, hur en ansökan går till.
- **Återkoppling** - Snabbare återkoppling med brukaren efter taget och verkställt beslut. Gärna inom en månad efter hemkomsten eller efter att hjälpen påbörjats. Justera insatserna samtidigt.
- **Uppföljning** – utvecklad och kontinuerlig uppföljning för att fånga upp brukarens synpunkter och kvalitetssäkra insatsen.
- **Anordna regelbundna dialogmöten** med alla hemtjänstutförarna.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Enheten för äldre, myndighetsutövning målgrupp 65 år och äldre. Ärendet har behandlats i rådet för funktionshindersfrågor, pensionärsrådet och förvaltningsgruppen 2012-11-15.

## Bakgrund

Älvsjö stadsdelsnämnd gav 2012-09-28 stadsdelsförvaltningen i uppdrag att utarbeta handlingsplaner för att uppnå de förändringar som föreslås i tjänsteutlåtande 2012-10-09.

## Handlingsplan för enheten

Enheten för äldre har utifrån förbättringsområdena arbetat fram en **handlingsplan**:

- **Information:** alla biståndshandläggare kommer att lämna skriftligt informationsmaterial vid hembesök och besök på sjukhus. En mapp med information om vilka valbara utförare som finns inom Älvsjö stadsdel. Information om att man kan byta utförare. Varje handläggare lämnar sitt visitkort, där namn och telefonnummer framgår. Broschyr om äldreomsorg i Stockholm, information om anhörigstöd i Älvsjö. Information om Trygghetsjouren, telefonnummer. Avgiftsbroschyr från Stockholm stad. Därutöver kommer handläggarna att ge en telefonlista över andra myndigheter och organisationer som både brukaren och handläggarna ofta har ett samarbete med. Det är Fixaren (vaktmästarservice), Äldredirekt, reAgera, Trygghetsjouren och Färdtjänsthandläggare. Varje handläggare informerar muntligt vid alla ansökningar om hur en ansökan går till och i de flesta fall ansöker brukaren skriftligt. När ansökan är utredd och beslut fattat, skickas detta hem till den enskilde och en kopia på ansökan skickas med vid det tillfället. Enheten för äldre har telefontid måndag, onsdag och fredag varje vecka kl 10-11. Enheten har en jourtelefon för brådskande ärenden och den är bemannad kontorstid, då stadsdelen ansvarar för myndighetsutövningen.
- **Återkoppling:** enheten för äldre fattar dagligen ett flertal beslut med hemtjänstinsatser. Ofta ringer den enskilde till handläggaren och vill ändra insatser. Det kan dels vara att utöka insatser för att något plötsligt har inträffat och det kan dels vara att minska insatser när den enskilde inte längre har behov. Nya ärenden med hemtjänstinsatser kommer att prioriteras, det innebär att handläggarna kommer att följa upp (ringa upp) den enskilde inom en månad sedan beslutet verkställts och säkerställa att hemtjänstinsatserna kommit igång och efterfråga om genomförandeplanen

är gjord av utföraren. Utföraren ska enligt avtal, upprätta en genomförandeplan senast 15 dagar efter beställning, där det framkommer hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde. Det förekommer ofta att utförare också ringer eller mailar till handläggaren om dagliga förändringar, vilket också är en skyldighet enligt avtal.

- **Uppföljning:** att fånga upp brukarnas synpunkter. Det finns Klagomålsblankett som kommer att delas ut av handläggarna. Det finns en intern rutin, att när en brukare eller anhörig hör av sig till handläggaren rörande ett klagomål så nedtecknas det för att sedan skickas till berörd utförare som utreder och åtgärdar klagomålet samt återkopplar till både brukaren och stadsdelsförvaltningen. Gäller klagomålet enheten för äldre utreds och åtgärdas det av enhetschefen och återkopplas till den klagande.
- **Anordna regelbundna dialogmöten med alla utförare:** Enheten för äldre har dialogmöten med utförare 2 gånger per år. Ett möte för de hemtjänstutförare som vi har ett samarbete med, ett möte med utförare som driver äldreboende och ett möte för servicehuset. Vid behov, vilket händer ibland kallas utförare till särskilda möten för att klargöra olika frågor som reglerar vårt samarbete. Vid allvarliga händelser i hemtjänsten som enheten får kännedom om, påtalar vi skyldigheten av göra Lex Sarah-anmälning.