

**Bilaga**

**2**

**Handläggare**  
Annelie Svensson  
Telefon: 08-508 36 227

**Till**  
Äldrenämnden  
den 25 april 2017

**Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem  
inom äldreomsorgens servicehus**

## Innehåll

<b>Tillämpningsanvisningar för köhanteringssystem inom äldreomsorgens servicehus .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Valfrihet inom servicehus .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Köhanteringssystem .....</b>	<b>3</b>
2.1 Allmänt om köhanteringssystemet .....	3
2.2 Äldrenämndens ansvar för köhantering .....	3
2.3 Organisation för central köhantering.....	3
<b>3. Lagstiftning.....</b>	<b>3</b>
3.1 Biståndsbeslut om särskilt boende .....	3
3.2 Ej verkställda beslut .....	4
3.3 Sanktionsavgift.....	4
3.4 Verkställighet inom valfrihetssystem .....	4
<b>4. Handläggning vid biståndsbeslut om bostad servicehus .....</b>	<b>4</b>
4.1 Ansökan och utredning .....	4
4.2 Information till den enskilde .....	4
4.3 Begäran om att verkställighet kan senareläggas .....	5
4.4 Information till utförare om kö .....	5
4.5 Ickevalsalternativ .....	5
<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.....	6
5.4 Regler vid erbjudande om lägenhet .....	6
5.5 Förmedling av lediga lägenheter.....	8
5.6 Förtur .....	8
5.7 Besked från den enskilde .....	9
5.8 Hyreskontrakt och inflyttning .....	10

## **1. Valfrihet inom servicehus**

Från och med 1 januari 2018 gäller valfrihet för servicehus i Stockholms stad. Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som beviljats boende i servicehus ska kunna välja boende. Valet gäller alla servicehus inom staden. Den enskilde har möjlighet att ställa sig i kö till högst tre olika servicehus i väntan på ledig lägenhet.

För att möjliggöra valfrihet finns ett köhanteringssystem. Dessa tillämpningsanvisningar anger vilka regler som gäller för stadens köhanteringssystem med beaktande av gällande lagstiftning.

## **2. Köhanteringssystem**

### **2.1 Allmänt om köhanteringssystemet**

Köhanteringssystemet administreras i stadens sociala system. Samtliga servicehus som ingår i valfrihetssystemet finns registrerade i köhanteringssystemet. Det finns ingen begränsning i hur många personer som kan stå i kö till ett servicehus.

För att kunna ställa sig i kö till servicehus ska den enskilde ha ett biståndsbeslut om servicehusboende som beslutats av Stockholms stad.

### **2.2 Äldrenämndens ansvar för köhantering**

Äldrenämnden ansvarar för att förvalta, underhålla och följa upp de valfrihetssystem som införts avseende äldreomsorg. Här ingår köhanteringssystemet för servicehus. Äldreförvaltningen ansvarar för tillämpning av valfrihetssystemen där köhanteringssystemet är ett administrativt verktyg för att hantera köer och förmedling av lediga lägenheter till servicehus.

### **2.3 Organisation för central köhantering.**

Den centrala köhanteringen är organisatoriskt placerad på äldreförvaltningens avdelning Stockholms Trygghetsjour. Avdelningen ansvarar för att administrera köerna inom valfrihetssystemet i samarbete med beställarenheterna i respektive stadsdelsförvaltning.

## **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. § SoL.

### 3.2 Ej verkställda beslut

Enligt 16 kap. 6 f-h §, SoL är kommunerna skyldiga att anmäla beslut som inte verkställts inom tre månader, samt beslut där verkställighet avbrutits och inte återupptagits inom tre månader. Rapportering ska göras till tillsynsmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I Stockholms stad åligger detta ansvar respektive stadsdelsnämnd och äldrenämnden redovisar kvartalsvis en rapport över ej verkställda beslut till kommunfullmäktige.

### 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 enligt 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 förvaltningsrätt efter anmälan från IVO. Vad som är skälig tid avgörs av förvaltningsrätten 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).

## **4. Handläggning vid biståndsbeslut om bostad servicehus**

### 4.1 Ansökan och utredning

Ett beslut om bostad i servicehus ska föregås av en ansökan från den enskilde samt av en behovsutredning, se vidare aktuella riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg.

### 4.2 Information till den enskilde

I samband med att den enskilde ansöker om bostad i servicehus ska denne få information om handlägningsprocessen, hur beslutet kan överklagas, information om valfrihetssystemet med mera.

### *Rätt att välja boende*

Av biståndsbeslutet ska framgå att den enskilde ges bifall till ansökan om bostad i servicehus. I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av servicehusboende ska biståndshandläggaren informera om rätten att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat servicehus.

Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av servicehus. Biståndshandläggaren ska lämna skriftlig information om vilka servicehus som ingår i valfrihetssystemet och att den enskilde har möjlighet att besöka servicehusen innan de gör sina val. Den enskilde ska även informeras om att information finns att tillgå på ”Hitta och jämför service” på Stockholms stads hemsida.

### *Annan information*

Biståndshandläggaren ska vidare informera den enskilde om vilka regler som gäller för valfrihetssystemet och köhanteringssystemet inom servicehus. Exempel på sådan information är hur förmedling av lediga lägenheter sker, att den enskilde ska erbjudas alternativ till önskad boenden varannan månad, regler för svarstid respektive inflyttningstid, vad som händer om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet etc.

### **4.3 Begäran om att verkställighet kan senareläggas**

Om den enskilde endast önskar flytta till ett specifikt servicehus ska detta dokumenteras i den enskildes personakt. I samband med denna begäran kan den enskilde också ange om denne inte vill erbjudas alternativa servicehus i avvaktan på önskat boende.

### **4.4 Information till utförare om kö**

Utförare ska få information om aktuell kö. Utföraren ska även kunna få kontaktuppgifter till de tre personer som står först i kön för att ha möjlighet att kontakta den enskilde och/eller dennes närstående för att på så sätt förbereda för en kommande flytt till boendet.

### **4.5 Ickevalsalternativ**

Om den enskilde inte kan eller vill välja servicehus ska det finnas ett ickevalsalternativ. Kommunfullmäktige har beslutat att ickevalsalternativ för vård och omsorgsboende ska utgöras av närhetsprincipen, d.v.s. det boende som ligger närmast den enskildes ordinära boende ska utgöra ickevalsalternativ. Denna princip tillämpas även för servicehus. I det fall den enskilde inte

kan eller vill välja kommer denne att hänvisas till det närmsta servicehus som vid aktuellt tillfälle har en ledig lägenhet.

## **5. Handläggning inom köhanteringssystemet**

### **5.1 Registrering av önskat boende**

När den enskilde valt servicehus registrerar biståndshandläggaren detta i köhanteringssystemet i Paraplysystemet. Den enskilde kan välja att stå i kö till högst tre olika servicehus samtidigt.

Om det inte genast finns en ledig lägenhet att tillgå på något av de servicehus den enskilde valt ska den enskilde alltid erbjudas ett alternativt likvärdigt servicehus där ledig lägenhet finns

Även om den enskilde accepterar det alternativa servicehus som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt/valda servicehus. Den enskilde har också alltid möjlighet att byta kö i efterhand.

### **5.2 Ansökan från enskild som vistas på sjukhus eller korttidsvård**

En enskild som befinner sig på sjukhus eller korttidsvård och inte genast kan erbjudas lägenhet på valt servicehus ska erbjudas ett alternativt servicehus. Även om den enskilde accepterar det alternativa servicehus som erbjuds kan den enskilde välja att stå kvar i kö till valt/valda servicehus. Den enskilde kan dock inte välja att vänta på valt servicehus på sjukhus eller på korttidsboendet.

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

Om den enskilde valt att vänta på önskat servicehus men inte kunnat erbjudas en lägenhet där inom två månader ska denne återigen erbjudas ett annat servicehus. Detta för att beslutet om särskilt boende ska följas upp och kunna verkställas inom skälig tid. Så länge beslutet inte är verkställt och den enskildes ansökan fortfarande gäller, ska den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt servicehus.

Den enskilde kan fortsätta att köa till önskat servicehus även om denne accepterar det alternativa servicehus som erbjuds.

### **5.4 Regler vid erbjudande om lägenhet**

Om den enskilde tackar nej till ett erbjudande om servicehus ska detta dokumenteras i den enskildes personakt av köhandläggaren. Av dokumentationen ska framgå datum för erbjudande, vilket servicehus den enskilde erbjudits och skälet till att den enskilde

tackat nej. Det ska också dokumenteras att den enskilde har informerats om aktuell kötid till önskat servicehus. Vidare ska den ansvarige biståndshandläggaren dokumentera hur den enskildes behov av vård och omsorg tillgodoses i ordinärt boende under tiden beslutet om servicehus inte verkställts.

*Den som bor i ordinärt boende*

- Den som bor i ordinärt boende och tackar ja till erbjuden lägenhet i ett av de tre valda servicehus stryks därmed ur de två andra köerna. Den enskilde ska informeras om detta.
- I de fall den enskilde tackar nej till ett erbjudande i ett servicehus som denne valt att stå i kö till, förlorar den enskilde sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer. Den enskilde har möjlighet att åter ställa sig i kö till det servicehus som han/hon tackat nej till och ställs då sist i kön.
- Om den enskilde tackat nej till erbjuden lägenhet i önskat servicehus ett flertal gånger ska ansvarig biståndshandläggare kontakta den enskilde med förfrågan om återtagande av ansökan om särskilt boende.

*Den som bor i ett servicehus*

- Den som bor i ett servicehus och tackar ja till erbjuden lägenhet i annat servicehus stryks därmed ur eventuella andra köer. Den enskilde ska informeras om detta.
- I de fall den enskilde tackar nej till erbjuden lägenhet i annat servicehus som denne valt att stå i kö till, förlorar den enskilde sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer.
- I de fall den enskilde tackar nej till ett erbjudande i önskat servicehus och åter önskar ställa sig i kö till det erbjudna servicehus, ombeds den enskilde att återkomma när denne önskar att flytta.

Varje erbjudande som den enskilde får ska dokumenteras enligt ovan. En gång per år ska den enskilde som redan bor i ett servicehus. Ett beslut om bifall till servicehusboende som inte verkställts kan endast avslutas om den enskilde själv återtar sin ansökan. Att den enskilde tackar nej till erbjudanden om servicehus är inte ett skäl för att avsluta ärendet.

### 5.5 Förmedling av lediga lägenheter

Lediga lägenheter förmedlas som huvudregel efter kötid.

Om den enskildes behov är av akut karaktär ska den enskilde erbjudas en lägenhet på ett servicehus där det finns en ledig lägenhet och ingen kö i väntan på en ledig lägenhet på önskat servicehus.

Utföraren ansvarar för att på särskilt avsedd blankett meddela köhandläggaren när ledig lägenhet uppkommer. När en utförare meddelat att de har en ledig lägenhet är det köhandläggaren som kontaktar den person som står först i kön. Köhandläggaren dokumenterar i den enskildes personakt att den enskilde fått ett erbjudande.

### 5.6 Förtur

En enskild som av något skäl står i förtur erbjuds lägenhet efter kötid, i förhållande till eventuella andra personer med förtur. Nedan redovisas i vilka situationer den enskilde ska erbjudas förtur och speciella regler kring detta.

*Förtur* erbjuds till personer som behöver byta boendeform inom en verksamhet med flera boendeformer, t.ex. senior- och trygghetsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till varandra.

*Förtur* erbjuds till makar/sambor när den ena makan/maken/sambon bor i ett vård- och omsorgsboende som är geografiskt placerade i direkt anslutning till ett servicehus.

*Förtur* erbjuds till maka/make/sambo som har varit sammanboende med sin maka/make/sambo på ett vård- och omsorgsboende i form av parboende då detta inte är aktuellt längre.

#### ***Särskild hantering vid avveckling av ett servicehus***

*Förtur* erbjuds till personer som bor i ett servicehus som staden fattat beslut om ska avvecklas. Stockholm stad ansvarar i dessa fall endast för de som fått ett biståndsbeslut av staden.

Berört servicehus och biståndshandläggare är ansvariga för att den enskilde får information om avvecklingen och vad det innebär för den enskilde. Biståndshandläggaren är ansvarig för att den enskilde får hjälp att ställa sig i kö till det/de servicehus som denne önskar flytta till och i dessa fall ska särskild hänsyn tas i form av att den



enskilde erbjuds förtur till ett av de servicehus som den enskilde har valt.

Förtur erbjuds enbart vid första erbjudandet. Om den enskilde tackar ja till erbjuden lägenhet i ett av de valda servicehusen ska den enskilde kunna stå kvar i kö i eventuella andra valda servicehus, men då enligt kötid utan förtur. Om den enskilde tackar nej till erbjuden lägenhet förlorar denne sin plats i den aktuella kön. Denne har dock möjlighet att åter ställa sig i kö till det servicehus som denne tackat nej till men ställs då sist i kö.

Om den enskilde inte flyttat när tiden för en planerad avveckling infaller, ska den enskilde erbjudas en lägenhet på annat servicehus i väntan på en ledig plats på önskat servicehus.

En enskild som bor på ett servicehus där det sker en oförutsedd händelse som kräver skyndsamt evakuering, t ex brand, ska omgående erbjudas lägenhet i ett annat servicehus där ledig lägenhet finns. Därefter kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

#### ***Särskild hantering vid evakuering av ett servicehus***

Vid en planerad evakuering som sker på grund av att ett servicehus, eller delar av ett servicehus, t ex. ska renoveras och hela verksamheten, inklusive alla boende och personal tillfälligt ska flyttas till andra lokaler, planeras och genomförs detta av berörd stadsdelsförvaltning utan inblandning av den centrala köhanteringen. Om den enskilde inte önskar att flytta med i den planerade evakueringen kan den enskilde välja att stå i kö till önskat servicehus enligt sedvanliga rutiner.

#### **5.7 Besked från den enskilde**

Den enskilde ska inom sju kalenderdagar lämna besked till köhandläggaren om denne accepterar erbjuden lägenhet. Infaller sista svarsdag under en helg inväntas nästa efterföljande vardag. Om den enskilde tackar ja till erbjudandet meddelar köhandläggaren aktuell utförare. Köhandläggaren informerar också ansvarig biståndshandläggare som skickar en beställning till utföraren.

Om den enskilde tackar nej till erbjudandet dokumenterar köhandläggaren detta i den enskildes personakt. Köhandläggaren kontaktar nästa person i kön som erbjuds den lediga lägenheten.

### 5.8 Hyreskontrakt och inflyttning

När en ledig lägenhet erbjuds den som står först i kön, har denne sju dagar på sig att tacka ja till lägenhet. Hyreskontrakt ska tecknas inom fyra dagar efter det att den enskilde tackat ja. Hyra utgår från kontraktsdatum. Inflyttning ska ske inom en månad efter att den enskilde tackat ja.