



PM 2007: RVI (Dnr 327-1215/2007)

Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, revisionsrapport 2007:4

Remiss från Stadsrevisionen, revisorsgrupp 1

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Som svar på remissen ”Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, revisionsrapport 2007:4” översänds och åberopas denna promemoria.

Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson anför följande.

Ärendet

Under 2005 genomförde stadsrevisionen två granskningsprojekt inom äldreomsorgen. Resultatet redovisades i revisionsrapporterna: Hemtjänst för äldre – Kvalitet och rättssäkerhet för den enskilde (rapport 2006:10) samt Styckevis och delat – Om vården och omsorgen till multisjuka äldre som bor kvar i det egna hemmet (rapport 2006:4). Mot bakgrund av vad som framkommit i de nämnda granskningsprojekten ansåg revisionerna det angeläget att ytterligare granska biståndshandläggarnas uppdrag och roll inom äldreomsorgen. Den nu presenterade granskningen, Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, ingår i revisionsplanen för 2006/2007. Syftet med granskningen har varit att belysa biståndshandläggarnas uppdrag som underlag för en diskussion om hur deras yrkesroll kan utvecklas och stärkas. I granskningen har stadsdelsnämnderna Bromma, Farsta och Katarina-Sofia ingått.

Granskningen vid de tre stadsdelsnämnderna har omfattat dels intervjuer med 12 äldreomsorgstagare, tre gruppintervjuer med utförare och fem gruppintervjuer med samtliga biståndshandläggare, dels en tidmätning av hur biståndshandläggarna vid de granskade stadsdelsnämnderna använder sin tid för olika arbetsuppgifter. En genomgång har även gjorts av det regelverk som styr äldreomsorgen samt av aktuella tillsynsrapporter och forskning inom området.

Revisorerna konstaterar att det är ett kvalificerat och komplext uppdrag att vara biståndshandläggare inom äldreomsorgen i Stockholms stad. I uppdraget ingår att vara såväl biståndshandläggare/myndighetsutövare som beställare av service, vård och omsorg samt även ”konsumentupplysare” när den äldre ska välja utförare.

Revisorerna konstaterar vidare att stadens nettokostnader för äldreomsorgen uppgick till nästan sex miljarder kronor år 2006 samt att i stort sett all hjälp inom äldreomsorgen fördelas som individuellt stöd. Det innebär att biståndshandläggarna fördelar huvuddelen av äldreomsorgens resurser. Revisorerna understryker att det ställer stora krav på biståndshandläggarnas professionella kompetens samt på en tydlig ledning och styrning av verksamheten.

Revisorerna framhåller att många av de problem och brister som beskrivs i revisionsrapporten är väl kända. Problemen kan inte bara härledas till otydlighet i biståndshandläggarnas uppdrag och roll. Det handlar också om den politiska nivåns ansvar och roll – dels i den konkreta utformningen av äldreomsorgens innehåll, dels i formuleringar av förutsättningarna för biståndshandläggarna.

Revisorerna anser att det finns ett antal frågeställningar som måste uppmärksammas och diskuteras betydligt mer på olika nivåer i staden.

- De politiska målen stämmer inte med den verklighet som biståndshandläggarna ska hantera. Det finns ett gap mellan mål och resurser. Prioriteringsdiskussioner som bör ligga på ledningsnivå överlämnas till enskilda handläggare.
- Biståndshandläggarna ställs hela tiden inför svåra avvägningar mellan lagstiftning, politiska mål, centrala och lokala riktlinjer, begränsade resurser, individuella behov, anhörigas förväntningar och utförarnas krav. Denna ”korstryckssituation” kräver en tydlig ledning och styrning.
- Biståndshandläggarna förfogar genom sin delegation över mycket stora resurser. Detta måste ställas i relation till såväl handläggarnas kompetens som den politiska nivåns övergripande ansvar.
- Handläggningsprocessen har blivit allt mer rutinorienterad och administrativt inriktad på bekostnad av den individuella bedömning som socialtjänstlagen förutsätter. I stort sett all hjälp fördelas vanligen på ett standardiserat sätt som individuellt stöd. Dessutom är generella insatser som komplement till de individuella insatserna mycket sällsynta.
- De äldres verkliga behov och önskemål dokumenteras inte och blir därmed otydliga för den ansvariga politiska ledningen. Dokumentation av de äldres behov och önskemål är nödvändiga som underlag för planering och dimensionering av äldreomsorgens insatser samt även med hänsyn till rättssäkerhetsaspekter.

Stadsrevisorerna framhåller att det behövs en diskussion om hur biståndshandläggarna respektive verksamhetsansvariga ska förhålla sig till och praktiskt hantera

- ansvaret för att informera de äldre om deras rättigheter.
- uppdraget som beställare och ”konsumentupplysare”.
- samarbetet med och uppföljning av utförare.
- behovet av en tydlig ledning, styrning och uppföljning inom äldreomsorgen.
- behovet av löpande kompetensutveckling och handledning för att stärka biståndshandläggarnas yrkesroll och professionella förhållningssätt.

Stadsrevisionen anser att det är angeläget att dessa frågor uppmärksammas och diskuteras ingående. Syftet måste vara att klargöra ansvar och roller på olika nivåer samt att stärka biståndshandläggarna yrkesroll och professionella förhållningssätt.

Stadsrevisionen anser att kommunstyrelsen måste agera för att i samråd med äldre-nämnden, stadsdelsnämnderna, verksamhetsansvariga samt inte minst biståndshandläggarna själva – diskutera och hitta lösningar på dessa frågor.

Revisionsrapporten har för yttrande överlämnats till kommunstyrelsen, äldre-nämnden och de granskade stadsdelsnämnderna i Bromma, Farsta och Södermalm. Rapporten i sin helhet kan hämtas på <http://www.revision.stockholm.se>

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret konstaterar att det i rapporten dras långtgående slutsatser och lyfts fram förbättringsområden utifrån ett material som inte är signifikant för staden. Stadsledningskontoret anser att rapporten därmed tappar fokus på syftet med granskningen och att angelägna frågeställningar kommer i skymundan. Stadsledningskontoret anser i likhet med stadsrevisionen, att en systematisk uppföljning och kontroll av att beviljade insatser ska genomföras i enlighet med biståndsbeslut/beställning. Stadsdelsnämnderna har det direkta ansvaret för uppföljning av

myndighetsutövning och biståndsbeslut. Uppföljning av besluten är en viktig del i äldrenämndens interna kontroll. Stadsledningskontoret anser det allvarligt med bristande dokumentation av utförarnas genomförande av beviljade insatser. Stadsledningskontoret ser att införandet av stadens nya dokumentationssystem för utförare, ParaSoL blir ytterligare ett led i en utvecklad dokumentation. Genomförandeplanerna är ett viktigt verktyg i biståndshandläggarnas uppföljning på individnivå av beslutade insatser.

Mina synpunkter

Stadsrevisionen har genomfört en granskning av biståndshandläggarnas uppgifter och hur deras yrkesroll kan utvecklas och stärkas vilket redovisas i rapporten, Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen. Jag är väl medveten om de problem som beskrivs i revisionsrapporten då de uppmärksammats i bland annat tidigare revisionsrapporter, rapporter från stiftelsen Äldrecentrum och Stockholms stads äldreomsorgsinspektörer. Även Stockholms stads äldreombudsman har i sin årsrapport lyft fram myndighetsutövning som ett viktigt utvecklingsområde.

Att biståndshandläggarna har många lagar, regler och mål att rätta sig efter samtidigt som ekonomiska ramar sätter gränser är väl känt. Trots att materialet kanske inte är tillräckligt omfattande för att dra alltför långtgående slutsatser ser jag ändå med allvar på stadsrevisionens iakttagelser och anser det vara angeläget att redovisade frågeställningar uppmärksammas och diskuteras på såväl central som lokal nivå. Rapporter av det här slaget fyller en viktig funktion i stadens fortsatta kvalitetsarbete.

Stadsrevisionen konstaterar att biståndshandläggarna fördelar huvuddelen av äldreomsorgens resurser och understryker att det ställer stora krav på handläggarnas professionella kompetens liksom en tydlig ledning och styrning av verksamheten. Äldrenämnden kommer i maj 2007 att ta ställning till nya riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år som stöd i biståndshandläggningen. Av riktlinjerna framgår vad som kan bedömas som ”skälig levnadsnivå” vid vissa insatser. En bedömning av den enskildes individuella behov ska dock alltid göras. Stadsövergripande riktlinjer är förtydliganden av lagens vidare tolkning, i syfte att öka likställigheten och därmed den enskildes rättssäkerhet, och avsedda att vara ett stöd för biståndshandläggarna och deras chefer. Lokala riktlinjer som gör avsteg mot dessa får inte förekomma.

Jag delar uppfattningen att en systematisk uppföljning och kontroll av att beviljade insatser ska genomföras i enlighet med biståndsbeslut/beställning. Kvalitetsuppföljning måste gå hand i hand med kostnadsuppföljning i äldreomsorgens olika verksamheter. Det är viktigt med tydliga kvalitetskrav. Stadsdelsnämnderna har det direkta ansvaret för uppföljning av myndighetsutövning och biståndsbeslut. Uppföljning av besluten är en viktig del i nämndens interna kontroll. Staden har redan etablerade system för verksamhetsuppföljning genom strategin för kvalitetsutveckling och genom uppföljning av entreprenadavtal i särskild ordning liksom köp av platser med ramavtal. Därutöver har äldreförvaltningen ett långt framskridet arbete med mallar och rutiner för en systematisk uppföljning och kvalitetsredovisning gemensam för stadens äldreomsorg. Formerna för redovisningen kommer att föreläggas äldrenämnden i juni 2007. Det är inte till gagn för vare sig brukare eller handläggare att utveckla ytterligare uppföljningssystem utöver redan befintliga. Ett ökat brukarinflytande genom t.ex. enkäter som uppföljningsmetod, kan vara ett bättre komplement till nuvarande system.

Jag ser också allvarligt på bristerna när det gäller dokumentation av utförarnas genomförande av beviljade insatser. Kommunfullmäktige beslutade 21 mars 2005 om riktlinjer gällande dokumentation för utförare av äldreomsorg i Stockholms stad. Av riktlinjerna framgår bland annat att utföraren ska upprätta en arbetsplan, numera kal-

lad genomförandeplan, tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare. Av genomförandeplanen ska framgå vad som ska göras, vem som ska göra det, när det ska göras och hur insatserna ska utformas. Genomförandeplanen, som undertecknats av båda parter, ska delges biståndshandläggaren inom 15 dagar. Genomförandeplanen kan vara ett bra verktyg vid individuppföljningar, både vad gäller utförarens egna uppföljningar och för biståndshandläggaren vid dennes uppföljningar. Det är min förväntning att antalet genomförandeplaner och individuppföljningar ska öka under året.

Samtliga utförare av äldreomsorg erbjöds under 2005 utbildning i dokumentation. Syftet med utbildningen var att tydliggöra kraven på dokumentation och chefernas ansvar. Jag kan konstatera att ytterligare insatser av det slaget kan komma att behövas. Införandet av stadens nya dokumentationssystem för utförare, ParaSoL, ser jag som ytterligare ett led i en utvecklad dokumentation.

Det är viktigt att de äldres verkliga behov och önskemål dokumenteras då de annars riskerar att bli otydliga. Vi kan både öka kvaliteten och spara resurser genom att bli bättre på att fånga upp den enskilda människans verkliga behov. Behoven är inte oändliga, däremot är de personliga och individuella. Dokumentation av det här slaget är också nödvändiga som underlag för planering och dimensionering av äldreomsorgens insatser samt även med hänsyn till rättssäkerhetsaspekter.

Stadsrevisionen lyfter fram biståndshandläggarnas behov av kompetensutveckling för att stärka sin yrkesroll. Det är också viktigt att även deras chefer erbjuds kompetensutveckling så att de kan ge stöd, utveckla och handleda biståndshandläggarna på hemmaplan. Äldreförvaltningen har tillsammans med juridiska avdelningen vid stadsledningskontoret påbörjat en planering för årligen återkommande utbildningar för biståndshandläggarna och deras chefer.

Information och det som stadsrevisionen kallar konsumentupplysning är något vi från politiskt håll uppmärksammat. I och med bokslutet för 2006 avsätts 650 miljoner kronor för satsningar inom IT-området, satsningar som inte minst kommer äldreomsorgen till del. IT-satsningen är en del men vi ska naturligtvis ha många andra kanaler för att nå ut med information, exempelvis ett telefonnummer för alla frågor, äldreomsorgen direkt. Jag vill dock betona att biståndshandläggarna har en viktig funktion att fylla när information ska ges till äldre och deras anhöriga.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Som svar på remissen ”Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, revisionsrapport 2007:4” översänds och åberopas denna promemoria.

Stockholm den 16 maj 2007

EWA SAMUELSSON

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet *Carin Jämtin* (s) enligt följande.

Jag föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. Som svar på remissen ”Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen, revisionsrapport 2007:4” översända och åberopa nedanstående.
2. Därutöver anföra följande.

Revisorernas rapport innehåller tydliga problem och brister. Dessa måste belysas och åtgärdas. Planering, uppföljning och dokumentation är centrala begrepp som måste omsättas i konkreta åtgärder för att säkerställa kvalitet och trygghet i insatser inom äldreverksamheterna. Problemen är väl kända sedan tidigare.

Vi instämmer med revisorerna att det är ett kvalificerat och komplext uppdrag att vara biståndshandläggare inom äldreomsorgen. I uppdraget ingår att vara såväl myndighetsutövare som beställare av service, vård och omsorg samt konsumentupplysare när den äldre ska välja utförare.

Att det är ett stort gap mellan de politiska målen och de resurser som finns till förfogande är allvarligt. Det innebär att ansvaret för prioriteringar inte tas på ledningsnivå utan att de enskilda handläggarna tvingas till prioriteringar. I praktiken är det biståndshandläggarna som fördelar huvuddelen av äldreomsorgens resurser.

Socialdemokraternas förslag om att alla äldre över 75 år skall kunna få 2 timmars hemtjänst i veckan med förenklad biståndsbedömning är en väg till att gå för att staden både bättre skall kunna använda medarbetarnas kompetens och samtidigt flytta en del av makten och avgörandet av vad som skall göras när, till den enskilde äldre.

En annan väg att gå är att de sociala delegationerna förutom avslagsyrkanden i biståndsärendena vad gäller äldre också i hög utsträckning får dragningar i principiellt viktiga ärenden. På detta sätt kan ett praxisförfarande med likvärdiga bedömningar komma tillstånd. Biståndshandläggarna borde också ha möjligheten att under handledning få diskutera och följa upp de enskilda bedömningarna och besluten handläggaren fattat.

Det är nu viktigt att revisionsrapporten tas på stort allvar och att den kritik som förs fram beaktas i det fortsatta arbetet. De nya riktlinjer för äldreomsorgen som efter ett halvårs förhållande nu äntligen är på väg fram för beslut är ett viktigt verktyg för att säkerställa vad som kan betraktas som skäligen levnadsnivå vid vissa insatser. Det är också av största vikt att biståndshandläggarna, liksom annan personal, ges möjlighet till regelbunden kompetensutveckling. Under vår förra mandatperiod erbjöds alla utförare av äldreomsorg utbildning i dokumentation. Det är ett bra exempel på kompetensutveckling inom äldreomsorgen som vi hoppas inte helt avstannar nu när Kompetensfonden har upphört.

Reservation anfördes av borgarråden *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. Remissen återremitteras till stadsledningskontoret för kompletterande redovisning enligt vad som anförs nedan.

I vår gemensamma strävan över partigränserna att få en god och värdig äldreomsorg måste vi våga gå till grunden med kritiken från stadens revisorer, som delvis rör mycket svåra avvägningsfrågor. Äldreförvaltningen bekräftar i sitt tjänsteutlåtande att många av bristerna är väl kända. Den slutsats vi måste dra är därför att vi inte bara kan göra samma sak som tidigare utan vi måste tänka nytt.

Revisorernas rapport bekräftar resultaten från en rad andra undersökningar och är därför ett viktigt bidrag till vår kunskap om hur stadens biståndshandläggare använder sin tid. Vi håller inte med stadsledningskontoret om att rapporten tappar i fokus, tvärtom har angelägna frågeställningar lyfts fram. Självklart kan generella slutsatser inte dras bara av revisorernas granskning, men resultaten i undersökningarna från såväl stiftelsen Äldrecentrum, äldreomsorgsinspektörerna, äldreombudsmannen och inte minst revisorernas tidigare granskningar talar alla ett samstämmigt språk – myndighetsutövningen är ett strategiskt utvecklingsområde för staden.

Det är bra att majoriteten fortsätter på den väg som den tidigare majoriteten stakade fram - generösa riktlinjer, utbildning och nya datasystem – men det är långt ifrån tillräckligt. Vi vill därför återremittera ärendet till stadsledningskontoret för att få en konkret redovisning på punkt efter punkt för hur de föreslagna åtgärderna svarar mot revisorernas kritik. Vi vill också att kontoret analyserar möjligheterna att ta fram förslag till nya åtgärder inom bland annat följande områden:

- I stort sett all hjälp fördelas vanligen på ett standardiserat sätt som individuellt stöd.
- Generella insatser som komplement till de individuella insatserna är mycket sällsynta.
- De äldres verkliga behov och önskemål dokumenteras inte och blir därmed otydliga för den ansvariga politiska ledningen.
- Det sociala arbetets ställning i biståndshandläggarens yrkesroll.

ÄRENDET

Granskningen vid de tre stadsdelsnämnderna har omfattat dels intervjuer med 12 stycken äldreomsorgstagare, tre gruppintervjuer med utförare och fem gruppintervjuer med samtliga biståndshandläggare, dels en tidmätning av hur biståndshandläggarna vid de granskade stadsdelsnämnderna använder sin tid för olika arbetsuppgifter. En genomgång har även gjorts av det regelverk som styr äldreomsorgen samt av aktuella tillsynsrapporter och forskning inom området.

Revisorerna konstaterar att det är ett kvalificerat och komplext uppdrag att vara biståndshandläggare inom äldreomsorgen i Stockholms stad. I uppdraget ingår att vara såväl biståndshandläggare/myndighetsutövare som beställare av service, vård och omsorg samt även ”konsumentupplysare” när den äldre ska välja utförare.

Revisorerna konstaterar vidare att stadens nettokostnader för äldreomsorgen uppgick till nästan 6 miljarder kronor år 2006 samt att i stort sett all hjälp inom äldreomsorgen fördelas som individuellt stöd. Det innebär att biståndshandläggarna fördelar huvuddelen av äldreomsorgens resurser. Revisorerna understryker att det ställer stora krav på biståndshandläggarnas professionella kompetens samt på en tydlig ledning och styrning av verksamhet.

Revisorerna framhåller att många av de problem och brister som beskrivs i revisionsrapporten är väl kända. Problemen kan inte bara härledas till otydlighet i biståndshandläggarnas uppdrag och roll. Det handlar också om den politiska nivåns ansvar och roll – dels i den konkreta utformningen av äldreomsorgens innehåll, dels i formuleringar av förutsättningarna för biståndshandläggarna.

Revisorerna anser att det finns ett antal frågeställningar som måste uppmärksammas och diskuteras betydligt mer på olika nivåer i staden.

- De politiska målen stämmer inte med den verklighet som biståndshandläggarna ska hantera. Det finns ett gap mellan mål och resurser. Prioriteringsdiskussioner som bör ligga på ledningsnivå överlämnas till enskilda handläggare.
- Biståndshandläggarna ställs hela tiden inför svåra avvägningar mellan lagstiftning, politiska mål, centrala och lokala riktlinjer, begränsade resurser, individuella behov, anhörigas förväntningar och utförarnas krav. Denna ”korstryckssituation” kräver en tydlig ledning och styrning.
- Biståndshandläggarna förfogar genom sin delegation över mycket stora resurser. Detta måste ställas i relation till såväl handläggarnas kompetens som den politiska nivåns övergripande ansvar.
- Handläggningsprocessen har blivit allt mer rutinorienterad och administrativt inriktad på bekostnad av den individuella bedömning som socialtjänstlagen förutsätter. I stort sett all hjälp fördelas vanligen på ett standardiserat sätt som individuellt stöd. Dessutom är generella insatser som komplement till de individuella insatserna mycket sällsynta.
- De äldres verkliga behov och önskemål dokumenteras inte och blir därmed otydliga för den ansvariga politiska ledningen. Dokumentation av de äldres behov och önskemål är nödvändiga som underlag för planering och dimensionering av äldreomsorgens insatser samt även med hänsyn till rätts-säkerhetsaspekter.

Stadsrevisorerna framhåller att det behövs en diskussion om hur biståndshandläggarna respektive verksamhetsansvariga ska förhålla sig till och praktiskt hantera

- ansvaret att informera de äldre om deras rättigheter
- uppdraget som beställare och ”konsumentupplysare”
- samarbetet med och uppföljning av utförare

- behovet av en tydlig ledning, styrning och uppföljning inom äldreomsorgen
- behovet av löpande kompetensutveckling och handledning för att stärka biståndshandläggarnas yrkesroll och professionella förhållningssätt.

Stadsrevisionen anser att det är angeläget att dessa frågor uppmärksammas och diskuteras ingående. Syftet måste vara att klargöra ansvar och roller på olika nivåer samt att stärka biståndshandläggarna yrkesroll och professionella förhållningssätt.

Stadsrevisionen anser att kommunstyrelsen måste agera för att i samråd med äldre- nämnden, stadsdelsnämnderna, verksamhetsansvariga samt inte minst biståndshandläggarna själva – diskutera och hitta lösningar på dessa frågor.

BEREDNING

Revisionsrapporten Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorg (4/2007) har för yttrande överlämnats till kommunstyrelsen, äldre- nämnden och de granskade stadsdelsnämnderna i Bromma, Farsta och Södermalm.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 10 april 2007 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsrevisionen har genomfört en granskning av biståndshandläggarnas uppgifter och hur deras yrkesroll kan utvecklas och stärkas vilket redovisas i rapporten, Uppdraget som biståndshandläggare inom äldreomsorgen. De problem som beskrivs i revisionsrapporten har uppmärksammats i bland annat tidigare revisionsrapporter, rapporter från stiftelsen Äldrecentrum och Stockholms stad äldreomsorgsinspektörers rapporter. Även Stockholms stads äldreombudsman har i sin årsrapport lyft myndighetsutövning som ett viktigt utvecklingsområde.

Stadsrevisionen konstaterar att det inte är möjligt att utifrån materialet dra några långtgående generella slutsatser då det sammantaget endast handlar om intervjuer och synpunkter från 12 äldre personer och tre gruppintervjuer med utförare inom tre stadsdelsnämnder.

Stadsledningskontoret noterar att det ändå i rapporten dras långtgående slutsatser och lyfts fram förbättringsområden utifrån ett material som inte är signifikant för staden. Stadsledningskontoret anser att rapporten därmed tappar fokus på syftet med granskningen och att angelägna frågeställningar kommer i skymundan.

Socialtjänstlagen är en ramlag som ger kommunerna handlingsutrymme att utforma äldreomsorgen efter lokala förutsättningar och behov, vilka är föränderliga över tid inom en stad av Stockholms omfattning. Grundläggande för alla insatser är att de ska tillgodose socialtjänstlagens krav på självbestämmande, normalisering och kommunallagens likställighetsprincip. Enligt lagen ska den enskilde tillförsäkras ”skälig levnadsnivå” och bistånd ska utgå från en helhetsbedömning av den enskildes individuella behov.

Stadsrevisionen konstaterar att biståndshandläggarna fördelar huvuddelen av äldreomsorgens resurser och understryker att det ställer stora krav på handläggarnas professionella kompetens liksom en tydlig ledning och styrning av verksamheten. Äldrenämnden kommer i maj 2007 att ta ställning till nya riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS för personer över 65 år som stöd i biståndshandläggningen. Av riktlinjerna framgår vad som kan bedömas som ”skälig levnadsnivå” vid vissa insatser. En bedömning av den enskildes individuella behov ska dock alltid göras. Stadsövergripande riktlinjer är förtydliganden av lagens vidare tolkning, i syfte att öka likställigheten.

Stadsledningskontoret anser i likhet med stadsrevisionen, att en systematisk uppföljning och kontroll av att beviljade insatser ska genomföras i enlighet med biståndsbeslut/beställning. Stadsdelsnämnderna har det direkta ansvaret för uppföljning av myndighetsutövning och biståndsbeslut. Uppföljning av besluten är en viktig del i nämndens interna

kontroll. Staden har redan etablerade system för verksamhetsuppföljning genom strategin för kvalitetsutveckling och genom uppföljning av entreprenadavtal i särskild ordning liksom köp av platser med ramavtal. Därutöver har äldreförvaltningen ett långt framskridet arbete med mallar och rutiner för en systematisk uppföljning och kvalitetsredovisning gemensam för stadens äldreomsorg. Formerna för redovisningen kommer att föreläggas äldrenämnden i juni 2007. Det är inte till gagn för vare sig brukare eller handläggare att utveckla ytterligare uppföljningssystem utöver redan befintliga. Ett ökat brukarinflytande genom t.ex. enkäter som uppföljningsmetod, kan vara ett bättre komplement till nuvarande system.

Stadsledningskontoret anser det också allvarligt med bristande dokumentation av utförarnas genomförande av beviljade insatser. Kommunfullmäktige beslutade 21 mars 2005 om Riktlinjer gällande dokumentation för utförare av äldreomsorg i Stockholms stad. Av riktlinjerna framgår bland annat att utföraren ska upprätta en arbets- eller genomförandeplan som ska delges biståndshandläggaren inom 15 dagar. Av planen ska framgå vad som ska göras, vem som ska göra det, när det ska göras och hur insatserna ska utformas. Samliga utförare av äldreomsorg erbjöds under 2005 utbildning i dokumentation. Stadsledningskontoret ser att införandet av stadens nya dokumentationssystem för utförare, ParaSoL blir ytterligare ett led i en utvecklad dokumentation. Genomförandeplanerna är ett viktigt verktyg i biståndshandläggarnas uppföljning på individnivå av beslutade insatser.