



SAMMANTRÄDE 23 MARS 2010

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Möjligheten att förbättra informationen till de äldre inför deras val av hemtjänst.

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Annica Dominius
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att se över möjligheten att förbättra informationen till de äldre inför deras val av hemtjänst.

De nya riktlinjerna för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen tydliggör biståndshandläggarnas konsumentrådgivande funktion men ger även ett uttryckligt i stöd i hur handläggarna ska kunna vara den enskilde behjälplig vid val av bl.a. hemtjänst.

Former och kanaler för att biståndshandläggarna ska kunna hålla sig ajour och för att allmänheten ska få del av informationen om utförarna finns. Den största utmaningen är att hantera den stora mängd information som 61 hemtjänstutförare, 43 dagverksamheter och 139 vård- och omsorgsboenden genererar och att göra det inom rimlig tid så att val av hemtjänst alternativt vård- och omsorgsboende eller dagverksamhet kan göras så snabbt som den enskildes behov kräver.



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg.

Ärendet har behandlats i samverkansgrupp den 11 mars 2010.

Ärendet har behandlats i lokala pensionärsrådet den 15 mars 2010.

Ärendet

Stadsdelsnämnden har, med anledning av redovisningen av verksamhetsuppföljningar av hemtjänst inom äldreomsorgen, gett förvaltningen i uppdrag att se över möjligheten att förbättra informationen till de äldre inför deras val av hemtjänst.

Förvaltningens redovisning

I Hässelby-Vällingby stadsdel ingår 61 utförare av hemtjänst, städning och ledsagning i kundvalet. Av dessa har förvaltningen uppdrag att följa upp de fem enheterna drivna i egen regi samt de nio privata utförare som har personallokaler inom stadsdelen.

Verksamhetsuppföljningarna avseende 2009 kommer staden att lägga ut på ”Jämför service” under respektive utförare för att allmänheten ska kunna ta del av uppföljningarna tillsammans med resultatet av den senaste brukarundersökningen. Det är också ”Jämför service” som är den enklaste och mest effektiva vägen för handläggare och övriga intressenter inom stadens förvaltningar att hitta information om de utförare den egna stadsdelen inte har uppföljningsansvar för. Tekniska svårigheter har gjort att uppföljningarna ännu inte finns tillgängliga på webbplatsen.

I de nya riktlinjerna för handläggning av ärenden enligt SoL och LSS inom äldreomsorgen har biståndshandläggarnas konsumentrådgivande funktion tydliggjorts. Skrivningen är följande:

”Biståndshandläggaren har också en konsumentrådgivande funktion vilket innebär att han/hon ska kunna ge så utförlig information att den enskilde, eller dennes företrädare, kan göra sitt val av hemtjänst, dagverksamhet och vård- och omsorgsboende. Rådgivningen ska lämnas utifrån den enskildes behov av information och ska genomföras, om möjligt, på ett sådant sätt att flera alternativ presenteras.

I de fall den enskilde har svårt att ta till sig den information biståndshandläggaren gett om de olika valbara alternativen, ska biståndshandläggaren vara denne



behjälplig i att göra sitt val. Detta görs lämpligen genom att intervjua den enskilde om vad han/hon värdesätter. Biståndshandläggarens kunskap om de olika valbara utförare av hemtjänst och dagverksamhet samt vård- och omsorgsboende ska kunna kopplas ihop med vad som framkommit i intervjun.

I de fall den enskilde inte vill eller över huvud taget inte kan välja utförare, ska insatserna beställas av aktuellt ickevalsalternativ som ingår i stadens valfrihetssystem.”

Riktlinjerna ställer tydligt krav på att biståndshandläggarna ska hålla sig ajour med utförarnas organisation och det mått på kvalitet som brukarundersökning och verksamhetsuppföljning ger samt de synpunkter och klagomål som kommit förvaltningen till del.

Till sin hjälp för att fullgöra sin konsumentrådgivande funktion vid val av hemtjänst har biståndshandläggarna i Hässelby-Vällingby en katalog, framtagen av myndigheten, över aktuella utförare. (”Jämför service” är i dagsläget inte utskriftsvänligt vilket gör arbetet att hålla informationen uppdaterad ineffektivt, vilket har påpekats till staden).

Utöver detta anordnade äldreomsorgsavdelningen 2009 en mindre mäsas, till vilken de aktuella utförarna av hemtjänst inom kundvalet bjöds in för att presentera sina verksamheter för handläggarna. Både utförare och handläggare tyckte att arrangemanget var givande och mässan kommer fortsättningsvis hållas årligen.

Former och kanaler för att biståndshandläggarna och i förlängningen allmänheten ska få del av informationen om utförarna finns. Den största utmaningen är att hantera den stora mängd information som 61 hemtjänstutförare, 43 dagverksamheter och 139 vård- och omsorgsboenden genererar och att göra det så snabbt som behovet av hemtjänst eller vård- och omsorgsboende ofta kräver. Här pågår ständiga diskussioner.
