



Handläggare: Karin Gens
Telefon: 08-50810652

Till
Östermalms stadsdelsnämnd

Yttrande till Länsstyrelsen i Stockholms län med anledning av tillsyn av rättssäkerheten vid ansökan om hemtjänstinsatser

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på länsstyrelsens begäran om åtgärder vid tillsyn.

Göran Månsson
Stadsdelsdirektör

Marianne Snell
Programchef äldreomsorg

Sammanfattning

Länsstyrelsen genomförde i mars tillsyn vid Enheten för biståndsbedömning. Syftet var att uppmärksamma och påtala eventuella brister i handläggningen av ansökningar om hemtjänst för att därigenom stärka den enskildes rättssäkerhet. Länsstyrelsen begär att senast 2007-07-16 från nämnden få en redogörelse över vilka åtgärder som har vidtagits eller planeras för att åtgärda de brister som länsstyrelsen konstaterat.

Av länsstyrelsens beslut framgår att nämnden i huvudsak uppfyller de krav som ställs på handläggningen. På fyra av sex punkter bedöms kraven vara helt uppfyllda. På punkten ”att lämna den information som behövs för att den enskilde ska kunna tillvarata sina rättigheter” bedöms kraven vara delvis uppfyllda. På den sjätte punkten ”att den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål ska framgå och dokumenteras” bedöms kraven inte vara uppfyllda.

Enheten för biståndsbedömning har under våren genomfört en omorganisation som innebär att ett särskilt vårdplaneringsteam införts. En av målsättningarna är att effektivisera och renodla olika moment i handläggningen och därigenom frigöra mer tid för metoddiskussioner och kvalitetsutveckling.

Som ett andra steg i omorganisationen planeras under hösten 2007, och fortlöpande, månadsvisa metoddiskussioner i nya teamkonstellationer för att ytterligare implementera de rutiner som gäller. Därigenom fås en större samstämmighet bland annat gällande hur ansökningsförfarandet ska gå till, samt vilken information som skall lämnas till den enskilde.

På förvaltningen pågår för närvarande arbete med att förbättra informationen om äldreomsorgen på hemsidan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Enheten för biståndsbedömning. Stadsdelsnämndens pensionärsråd behandlar ärendet 2007-06-04. Samverkan med landstinget sker 2007-06-04. Samverkan med de fackliga organisationerna sker 2007-06-11.

Bakgrund

Länsstyrelsen genomförde under mars månad tillsyn vid Enheten för biståndsbedömning. Syftet var att uppmärksamma och påtala eventuella brister i handläggningen av ansökningar om hemtjänst för att därigenom stärka den enskildes rättssäkerhet.

Resultatet har sammanställts i ett beslut som inkommit till Östermalms stadsdelsnämnd 2007-05-09. I beslutet begär länsstyrelsen att senast 2007-07-16 från nämnden få en redogörelse över vilka åtgärder som har vidtagits eller planeras för att åtgärda de brister som länsstyrelsen konstaterat.

Av länsstyrelsens beslut framgår att nämnden i huvudsak uppfyller de krav som ställs på handläggningen. På fyra av sex punkter bedöms kraven vara helt uppfyllda. På punkten ”att lämna den information som behövs för att den enskilde ska kunna tillvarata sina rättigheter” bedöms kraven vara delvis uppfyllda. På den sjätte och sista punkten ”att den enskildes ursprungligen uttryckta behov och önskemål ska framgå och dokumenteras” bedöms kraven inte vara uppfyllda.

Förvaltningens förslag

Genomförda åtgärder

De båda punkterna där länsstyrelsen bedömt att det finns brister har många beröringspunkter och går delvis i varandra.

Förvaltningen vill framhålla att biståndshandläggarna i stor utsträckning anstränger sig för att på ett rättssäkert sätt informera den enskilde och fånga upp vad han eller hon vill ansöka om. Tyvärr blir detta inte alltid fullständigt dokumenterat vilket är en brist.

Under hösten 2006 och vintern 2007 har ett intensivt kvalitetsarbete pågått inom hela äldreomsorgen i projektet KLEO. Inom ramen för det har rutiner för ansökan, utredning, beslut, överklagan av beslut samt beställning tagits fram och samtliga handläggare har i mindre grupper fått en genomgång av dessa rutiner. En sådan genomgång ingår också i introducerandet av ny personal.

Enheten för biståndsbedömning har under våren genomfört en omorganisation som innebär att ett särskilt vårdplaneringsteam införts. Dessa handläggare skall ansvara för all handläggning gällande inskrivna på sjukhus och korttidsvård samt sköta alla kontakter under sjukhusvistelsen och i samband med utskrivning. Övriga handläggare skall handlägga övriga ärenden och fokusera mer på

uppföljning av beslut. En av målsättningarna är att effektivisera och renodla olika moment i handläggningen och därigenom frigöra mer tid för metoddiskussioner och kvalitetsutveckling.

Under maj månad har flertalet handläggare deltagit i ett seminarium tillsammans med andra stadsdelar med temat ”att kommunicera i rollen som myndighetsutövare”. Innehållet handlade till stor del om framgångsfaktorer för att få till stånd ett bra möte, ansökningsförfarandet samt hur man på bästa sätt informerar den enskilde.

Planerade åtgärder

De fastlagda rutinerna för handläggning kommer fortlöpande att diskuteras och revideras.

Som ett andra steg i omorganisationen planeras under hösten 2007, och fortlöpande, månadsvisa metoddiskussioner i de nya teamkonstellationerna för att ytterligare implementera de rutiner som gäller. Därigenom fås en större samstämmighet bland annat gällande hur ansökningsförfarandet ska gå till, samt vilken information som skall lämnas till den enskilde gällande såväl handlägningsförfarandet som rättigheter till bistånd. En viktig fråga på dessa möten kommer att vara på vilket sätt det ska dokumenteras hur och när information getts samt vad den enskilde enligt egna önskemål vill ansöka om.

Länsstyrelsen har noterat att det på den beslutsblankett som används av Stockholms stad finns information om att beslutet kan överklagas om man inte är nöjd med det, samt en hänvisning till blanketten ”Hur man överklagar”. Förvaltningen instämmer i att detta kan vara vilseledande vid bifallsbeslut och kommer att lyfta frågan till systemansvarig i staden.

Fortlöpande pågår diskussion om hur man i större utsträckning kan få den enskilde att själv formulera sin ansökan. Bland annat diskuteras att prova med att före hembesök skicka hem ansökningsblanketten för att den enskilde ska hinna fundera, prata med anhöriga och eventuellt själv skriva dit sina önskemål.

På förvaltningen pågår för närvarande arbete med att förbättra informationen om bland annat äldreomsorgen på hemsidan. Enheten för biståndsbedömning har också för avsikt att se över och förbättra det informationsmaterial som ges i samband med ansökan så att det där, i enlighet med länsstyrelsens synpunkter, bättre framgår vilka rättigheter den enskilde har att ansöka om det han eller hon önskar.

Bilagor

Tillsyn av rättssäkerheten vid ansökan om hemtjänstinsatser i Östermalms stadsdel
Lst 7010-2007-023849