



Handläggare: Marita Åkersten  
Telefon: 08- 508 36 215

Till  
Äldrenämnden

## Förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden

### Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner äldreförvaltningens förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden
2. Äldrenämnden föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige anta riktlinjer för köhantering inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden

Gunnel Rohlin  
Direktör

Raili Karlsson  
enhetschef

### Sammanfattning

Valfrihet kommer att införas i äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden den 1 juli 2008. För att hantera detta pågår ett arbete med att utveckla ett köhanteringssystem där alla vård- och omsorgsboenden inom kundvalssystemet ska ingå. I föreliggande förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden föreslås hur köhanteringssystemet ska vara uppbyggt och hur det ska tillämpas. Förslaget har utformats för att tillgodose såväl den enskildes rätt att välja boende som socialtjänstlagens krav på att gynnande biståndsbeslut ska verkställas inom skälig tid.

Äldreförvaltningen föreslår att det ska finnas en köansvarig handläggare i varje stadsdelsnämnd. Denne administrerar köerna till samtliga boenden som finns inom stadsdelsnämndens geografiska område. Dessutom kommer varje stadsdelsnämnd att ansvara för köerna till ett antal privata boenden som ligger utanför det geografiska området. Varje boende har en eller flera köer beroende på vilka olika inriktningar som finns på boendet. Äldreförvaltningen föreslår i riktlinjerna att lediga lägenheter/platser ska förmedlas enbart efter kötid. Vidare föreslås att antalet personer som kan stå i kö till ett boende begränsas efter

boendets storlek. Detta för att öka sannolikheten att den enskildes önskemål kan komma att tillgodoses inom överskådlig tid.

Den enskilde föreslås kunna stå i tre olika köer samtidigt. Den enskilde behöver inte göra någon prioritering av sina val och har alltid möjlighet att ändra sitt val av boende i efterhand om han/hon ändrat sig. Om det inte genast finns en ledig lägenhet att tillgå på något av de boenden den enskilde valt ska den enskilde alltid erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt boende/valda boenden. Om den enskilde valt att vänta på önskat boende men inte kunnat erbjudas en lägenhet inom två månader ska han/hon återigen erbjudas ett annat alternativ. Detta för att beslutet om särskilt boende ska kunna verkställas inom skälig tid. I riktlinjerna betonas särskilt vikten av att det sker en fullgod dokumentation av handläggningen i varje ärende.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen i samråd med juridiska avdelningen, stadsledningskontoret. I arbetsgruppen har en representant från Norrmalms stadsdelsförvaltning ingått. Äldrenämndens handikappråd och kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 6 december 2007. Ärendet har behandlats i Cesam den 11 december 2007.

### **Bakgrund**

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut den 5 november 2007 införs valfrihet inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden (exklusive servicehus, korttidsvård, avlastning, växelvård) fr.o.m. 1 juli 2008. Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som beviljats vård- och omsorgsboende ska kunna välja var han/hon vill bo. Valet gäller alla vård- och omsorgsboenden som ingår i kundvalet dvs. stadens egna boenden och privata boenden, inom staden och i övriga länet, som staden efter upphandling tecknat avtal med. Den enskilde som har ett biståndsbeslut om vård- och omsorgsboende har också möjlighet att ställa sig i kö till önskat boende i väntan på ledig plats. Detta måste ske med beaktande av gällande lagstiftning. Valfriheten gäller vård- och omsorgsboende i enlighet med biståndsbeslutet. Detta innebär t.ex. att om behovet avser en speciell kompetens eller omsorg så begränsas valmöjligheten till de vårdgivare som erbjuder detta.

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att utarbeta direktiv och riktlinjer för kundvalssystemet. För att möjliggöra valfrihet i vård- och omsorgsboenden måste ett köhanteringssystem utvecklas som kan hantera alla lediga platser på de vård- och omsorgsboenden som ingår i kundvalssystemet. Arbetet med att utveckla ett köhanteringssystem bedrivs inom äldreförvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret. Den tekniska lösningen av köhanteringssystemet är inte klar ännu. Mycket talar dock för en utveckling av det befintliga köhanteringssystem som idag finns för servicehus i stadens ärendehanteringssystem, Paraplysystemet. De föreslagna riktlinjerna beskriver hur köhanteringssystemet föreslås vara uppbyggt och hur det ska tillämpas.

## Socialtjänstlagen

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) 5 kap. 5 § är kommunerna skyldiga att inrätta särskilda boendeformer för service och omvårdnad för äldre personer som behöver särskilt stöd. Biståndsbeslut om särskilt boende fattas enligt 4 kap. 1 § eller 2 kap. 3 § SoL.

Kommunerna är också skyldiga att verkställa gynnande beslut inom skälig tid. Sedan 1 juli 2006 är kommunerna skyldiga att anmäla beslut som inte verkställts inom tre månader från beslut samt beslut där verkställighet avbrutits och inte återupptagits inom tre månader till länsstyrelsen och stadens revisorer, 16 kap. 6 f-h §, SoL. I Stockholms stad åligger detta ansvar respektive stadsdelsnämnd. Stadsdelsnämnderna ska också till kommunfullmäktige kvartalsvis redovisa en statistiksammanställning av ej verkställda beslut enligt ovan.

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. Detsamma gäller om kommunen inte inom skälig tid på nytt tillhandahåller biståndet efter det att verkställighet avbrutits. Beslut om sanktionsavgift fattas av domstol (länsrätten) efter anmälan från länsstyrelsen. Vad som är skälig tid avgörs av domstolen från fall till fall. Tidsgränsen om tre månader för anmälan är inte av avgörande betydelse för denna bedömning. Sanktionsavgiften ska enbart kunna sättas ned eller bortfalla om synnerliga skäl föreligger. Ett exempel som anges i propositionen (prop. 2005/06:115) är när den enskilde fått ett godtagbart erbjudande om bostad som han eller hon tackat nej till.

## Förvaltningens förslag

Valfrihetssystemet kommer att innebära att det finns ett stort antal boenden att välja mellan vilket ökar sannolikheten för att alla ska få sina behov tillgodosedda inom skälig tid. Det är dock möjligt att vissa boenden kommer att ha en större efterfrågan än vad som går att tillgodose, vilket kan medföra längre kötider än önskvärt. Även om den enskilde själv väljer att vänta på det boende han/hon önskar finns en risk att kommunen kan åläggas en sanktionsavgift om biståndsbeslutet inte verkställts inom skälig tid.

Äldreförvaltningens förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden har utformats för att tillgodose såväl den enskildes rätt att välja boende som socialtjänstlagens krav på att gynnande biståndsbeslut ska verkställas inom skälig tid. Äldreförvaltningen vill särskilt understryka vikten av att det sker en fullgod dokumentation av alla åtgärder som vidtas i varje enskilt ärende. Detta för att stadsdelsnämnden ska kunna verifiera att handläggningen av ärendet skett i enlighet med de krav som lagstiftningen ställer.

## Information till den enskilde

I de föreslagna riktlinjerna betonas vikten av att den enskilde får en fullgod information om rätten att välja vård- och omsorgsboende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende. Vidare innebär riktlinjerna att vissa ändringar görs i Paraplysystemets mallar för biståndsbeslut genom att ett följebrev ska bifogas biståndsbeslutet. I mallen till följebrev-

vet ska finnas information om stadens valfrihetssystem och hur köhanteringssystemet fungerar. Vidare ska bl.a. framgå vilken plats den enskilde har i respektive kö i det fall den enskildes val inte kan tillgodoses omedelbart.

### **Köhanteringssystemet**

Det förslag till köhanteringssystem som är under utveckling bygger på att det finns en köansvarig handläggare i varje stadsdelsnämnd. Denne administrerar köerna till samtliga boenden som finns inom stadsdelsnämndens geografiska område. Dessutom kommer varje stadsdelsnämnd att ansvara för köerna till ett antal privata boenden som ligger utanför det geografiska området. Fördelningen kommer att vara densamma som den fördelning som görs när det gäller uppföljningsansvaret av privata boenden. Respektive utförare ska kontakta köansvarig handläggare när det finns en ledig lägenhet/plats att erbjuda. Den köansvariga handläggaren förmedlar lägenheter/platser till alla sökande, oavsett stadsdelsstillhörighet, vilket kommer att ställa krav på en ökad samverkan mellan stadsdelsnämnderna.

Äldreförvaltningen föreslår att lediga lägenheter/platser ska förmedlas efter kötid. Det finns ingen möjlighet för biståndshandläggaren att prioritera någon enskild förbi en kö. Detta för att säkerställa rätts säkerheten och att alla ska behandlas lika oavsett var i staden man bor. Utgångspunkten är att alla som beviljats ett bistånd i form av vård- och omsorgsboende också har ett faktiskt behov av detta. Om den enskildes behov är av akut karaktär måste detta lösas på annat sätt.

### **Kö till respektive vård- och omsorgsboende**

Det planerade köhanteringssystemet innebär att varje boende har en egen kö. Ett boende kan ha flera köer beroende på vilka olika inriktningar som finns på boendet. Förslaget till riktlinjer innebär att antalet personer som kan stå i kö till ett boende begränsas efter boendets storlek. Förslaget är att ett boende som har nio platser kan ha nio personer i kö, ett boende med 90 platser kan ha 90 personer i kö, osv.

Skälet till att begränsa antalet platser i varje kö är att öka sannolikheten att den enskildes önskemål faktiskt kan komma att tillgodoses inom överskådlig tid. Under 2006 var den genomsnittliga boendetiden på gruppboenden ca 1,5 år. Detta innebär att till ett mindre gruppboende med 8-9 platser kan det bli en förhållandevis lång kötid. Genom att begränsa kön minskar risken för att den enskilde ställs i kö till ett boende som han/hon med största sannolikhet aldrig kommer att erbjudas lägenhet/plats till.

I riktlinjerna föreslås att den enskilde ska kunna stå i tre köer samtidigt. Den enskilde behöver inte göra någon prioritering av sina val och har alltid möjlighet att ändra sitt val av boende i efterhand om han/hon ändrat sig. Förslaget görs med bakgrund mot att utföraren får ersättning i sju dagar för en tom plats och att varje person som får ett erbjudande har tre dagar på sig att lämna besked. För att förmedlingen av lediga lägenheter/platser ska ske så snabbt som möjligt är det viktigt att minska risken för att ett erbjudande måste gå till flera personer.

### **Erbjudande om alternativt likvärdigt boende**

I riktlinjerna anges att om det inte genast finns en ledig lägenhet att tillgå på något av de boenden den enskilde valt ska den enskilde alltid erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt boende/ valda boenden. Den enskilde har också alltid möjlighet att byta kö i efterhand.

Om den enskilde valt att vänta på önskat boende men inte kunnat erbjudas en lägenhet inom två månader ska han/hon återigen erbjudas ett annat boende. Detta för att beslutet om särskilt boende ska följas upp och kunna verkställas inom skälig tid. Den enskilde kan dock fortsätta att köa till önskat boende även om han/hon accepterar det alternativa boende som erbjuds. Den som redan bor på ett vård- och omsorgsboende men står i kö till annat boende/andra boenden har rätt att stå kvar kön så länge han/hon önskar.

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

I de föreslagna riktlinjerna förtydligas att den enskilde inte kan välja att stanna kvar på sjukhus eller korttidsboende i väntan på ett erbjudande till valt boende. Om den enskilde som befinner sig på sjukhus eller korttidsvård inte genast kan erbjudas lägenhet/plats på det boende han/hon valt ska det erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Även om den enskilde accepterar det alternativa boende som erbjuds kan han/hon välja att stå kvar i kö till valt boende/valda boenden.

### **Om den enskilde tackar nej till erbjudande om lägenhet plats**

I riktlinjerna föreslås att om den enskilde tackar nej till ett erbjudande i ett boende som han/hon valt att stå i kö till förlorar han/hon sin plats i den aktuella kön men står kvar i eventuella andra köer. Den enskilde har dock möjlighet att på nytt ställa sig i kö till det boende han/hon tackat nej till eller välja att ställa sig i kö till ett annat boende.

Enligt lagstiftningen kan ett beslut om bifall till bistånd som inte verkställts endast avslutas om den enskilde själv återtar sin ansökan. Att den enskilde tackar nej till erbjudanden om boende är inte ett skäl för att avsluta ärendet. Det finns därför ingen begränsning av hur många gånger en person kan tacka nej till ett erbjudande om vård- och omsorgsboende. Så länge ett beslut inte är verkställt och den enskildes ansökan fortfarande gäller, ska den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt boende. Den enskilde ska också alltid informeras om hur lång kötiden bedöms vara till det boende/de boenden den enskilde valt. I riktlinjerna förtydligas vikten av att varje kontakt med den enskilde måste dokumenteras och att det tydligt ska framgå vilket boende den enskilde erbjudits och om det motsvarar den enskildes behov av vård och omsorg.

### **Bilaga**

Förslag till riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden, Dnr 105-259/2007.