



Handläggare: Helena Andersson
Telefon: 08-508 09 051

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Införande av värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad - remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Annette Luengo
avdelningschef

Sammanfattning

I budget 2012 fastställdes att äldreförvaltningen ska ta fram värdighetsgarantier för äldreomsorgen. Lokala värdighetsgarantier ska förtydliga och konkretisera hur en kommun tillämpar värdegrunden. Orden ”värdig” och ”garanti” förpliktigar och innebär att staden ska leva upp till vad orden står för utifrån den enskildes, anhörigas och övriga medborgares perspektiv. Värdighetsgarantierna ska ge någon form av mervärde för den enskilda personen med äldreomsorg.

Stadsdelsförvaltningen anser att de fem föreslagna punkterna i värdighetsgarantierna motsvarar vad de äldre bör kunna förvänta sig av äldreomsorgen i staden.



Bakgrund

Socialtjänstlagen styr bland annat äldreomsorgens verksamheter. Här ingår sedan 1 januari 2011 en nationell värdegrund för äldreomsorgen. Den säger att arbetet inom äldreomsorgen ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Socialtjänstlagen har också fått en ny bestämmelse som säger att äldre personer ska, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges.

Kommunfullmäktige beslutade den 14 mars 2011 att införa en värdegrund för äldreomsorgen "Äldreomsorgen i Stockholm ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet."

I budget 2012 fastställdes att äldreförvaltningen ska ta fram värdighetsgarantier för äldreomsorgen. Lokala värdighetsgarantier ska förtydliga och konkretisera hur en kommun tillämpar värdegrunden. Orden "värdig" och "garanti" förpliktigar och innebär att staden ska leva upp till vad orden står för utifrån den enskildes, anhörigas och övriga medborgares perspektiv. Värdighetsgarantierna ska ge någon form av mervärde för den enskilda personen med äldreomsorg.

Äldrenämnden beslutade i "Värdighetsgaranti inom äldreomsorgen - lägesrapport" att värdighetsgarantierna inte är en garanti i civilrättslig mening. I ärendet framgår att äldreförvaltningen inte kommer att ta fram ett förslag om kompensation till enskilda personer. Verksamheterna ska istället vidta skyndsamma åtgärder och rättelser om inte värdegarantin uppfylls.

Arbetsgrupper med representanter från stadsdelsförvaltningarna har tillsammans med äldreförvaltningen utarbetat ett förslag till värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad.

Ärendet

Äldreförvaltningen föreslår att värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet som regleras av socialtjänstlagen såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform. Värdighetsgarantierna ska alltid redovisas tillsammans med den värdegrund kommunstyrelsen beslutade om 2011.



Äldreförvaltningen föreslår att följande fem värdighetsgarantier ska gälla från den 1 januari 2013.

”Stockholms stads värdighetsgarantier innebär att du:

- Har rätt att få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg.
- Är delaktig i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som du blir beviljad.
- Har rätt att välja och byta bland de utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem.
- Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa din rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan dig och din utförare om hur du vill ha din omsorg, en så kallad genomförandeplan.
- Ges möjlighet att ansluta dig till omsorgsdagboken så att du kan följa den dokumentation som skrivs om dig.”

Införande av värdighetsgarantier innebär att ge konkreta utfästelser om hur äldreomsorgen ska bedrivas på en övergripande nivå. Den äldre och dess närstående ska känna till värdighetsgarantierna och veta hur de kan göra anspråk på rättelse om staden inte lever upp till utfästelserna.

Mervärde

De föreslagna värdighetsgarantierna förväntas ge mervärde i form av att äldre personer ska få en förstärkt makt att kunna påverka omsorgen utifrån sina personliga önskemål.

Mervärde ges också genom en ökad insyn för personer med omsorgsinsatser genom omsorgsdagboken där den enskilde kan ta del av den aktuella dokumentationen. Äldreförvaltningen anser att omsorgsdagboken underlättar den äldres möjlighet att föra fram sina önskemål och att kunna ställa krav på en individualiserad äldreomsorg.

Möjligheten som finns att välja och byta mellan utförare kan också för de äldre som önskar göra aktiva val ge ett tydligt mervärde för den enskilde.



Styrning och uppföljning

I förfrågningsunderlag ska det tydliggöras att alla som har avtal med Stockholms stad ska arbeta så att de uppfyller värdegrunden och värdighetsgarantierna. Uppföljning ska ske vid ordinarie uppföljning av verksamheter.

Värdegrund och värdighetsgarantier behöver skrivas in i kommunfullmäktiges budget för att ge ett tydligt uppdrag som går att följa upp. I det interna ledningssystemet (ILS) ska en aktivitet styras till enheterna där de beskriver hur de säkerställer arbetet med värdegrund och värdighetsgarantierna. Därefter ska indikatorer för värdegrund och värdighetsgarantier tas fram.

Om värdighetsgarantin inte uppfylls

Verksamheter ska skyndsamt vidta åtgärder och rättelser om inte värdighetsgarantierna uppfylls. Den äldre kommer inte att få någon ekonomisk ersättning om värdighetsgarantierna inte uppfylls. Äldreförvaltningen anser att det är viktigt att medborgarna tydligt kan se och förstå skillnaden mellan synpunkter och klagomål i förhållande till rättelse om värdighetsgarantierna inte uppfylls.

Äldreförvaltningen föreslår därför att värdighetsgarantierna presenteras tillsammans med följande text om rättelse:

”Om värdighetsgarantin inte uppfylls kan du begära rättelse från din stadsdelsförvaltning. Vi kontaktar dig inom tre dagar och erbjuder dig ett personligt möte inom en månad. Syftet med mötet är att vi tillsammans med dig går igenom dina synpunkter för att kunna åtgärda brister om värdighetsgarantin inte hålls.”

Kommunikation och information

I dag är det ca 27 000 personer som har insatser från Stockholms stads äldreomsorg med hjälp av 11 000 medarbetare som är fördelade på drygt 600 enheter. Detta ställer stora krav på kommunikation och information till alla som berörs av stadens äldreomsorg.

När värdighetsgarantierna är beslutade av kommunfullmäktige ska de som berörs av värdighetsgarantierna informeras. För att äldres rätt att själva kunna ha makt över sitt eget liv ska stärkas krävs ett långsiktigt arbete. Det räcker inte med information utan det behövs också ett medvetet förhållningssätt och ett bemötande som stärker den enskildes möjlighet och förmåga att kunna påverka även när de egna fysiska, kognitiva och sociala förmågorna kan svikta.



Äldreförvaltningen har tilldelats en prestationsersättning på drygt 5 miljoner kronor från Socialstyrelsen för att ta fram och införa värdighetsgarantier inom staden.

Broschyrer ska tas fram som ska delas ut till alla som kommer i kontakt med biståndshandläggare och söker insatser. Broschyerna ska också finnas tillgängliga i de verksamheter som har uppdrag i eller åt staden och på platser där äldre möts. På stadens webbsidor ska informationen om värdighetsgarantierna också finnas.

En webbaserad utbildning om värdegrund och värdighetsgarantier kommer också tas fram och ska kunna användas av alla som arbetar på uppdrag av Stockholms stads äldreomsorg. Äldreförvaltningen har startat ett nätverk för de nyckelpersoner som genomgår socialstyrelsens uppdragsutbildning på 7,5 högskolepoäng ”Att förstå och leda arbete enligt den nationella värdegrunden för äldreomsorgen”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd informeras om ärendet vid sitt sammanträde den 24 september 2012.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen anser att de fem föreslagna punkterna i värdighetsgarantierna motsvarar vad de äldre bör kunna förvänta sig av äldreomsorgen i staden. Värdighetsgarantierna kan ge personer med insatser från äldreomsorgen ett mer värde. Medarbetare i äldreomsorgen kommer också att få ökad kunskap och förståelse för stadens värdegrund när fortbildning om värdighetsgarantierna genomförs.

Förvaltningen instämmer i att de äldre i första hand ska vända sig till utförarverksamheten för att få rättelse. Verksamheterna ska skyndsamt vidta åtgärder och rättelser. I värdighetsgarantin föreslås också att den äldre ska vända sig till sin stadsdelsförvaltning för att begära rättelse. Det är oklart hur en sådan rättelse ska se ut. Stadsdelsförvaltningen kan i sin roll som beställare begära och följa upp att verksamheterna håller en hög kvalitet men det framgår inte i äldreförvaltningens förslag vilka sanktionsmöjligheter som finns, om inte verksamheterna vidtar rättelse på individnivå. Förslaget riskerar därför att skapa orimliga förväntningar hos medborgarna.

Förvaltningen anser inte heller att det tydligt framgår i äldreförvaltningens förslag vilka de faktiska skillnaderna är mellan synpunkter/klagomål och rättelse av värdighetsgarantierna.



Bilaga

Värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad – remiss