



Handläggare: Hanna Runling  
Tfn: 508 09 527

Till Norrmalms stadsdelsnämnd

**Om äldre och funktionshindrade verkligen får den hjälp de har rätt till – svar på skrivelse från Inge-Britt Lundin (fp) m.fl.**

**Förslag till beslut**

Skrivelsen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad  
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren  
avdelningschef

**Sammanfattning**

Vice ordförande Inge-Britt Lundin (fp), ledamot Sebastian Cederschiöld (m) och ledamot Anders Broberg (kd) har inkommit med en skrivelse angående om äldre och funktionshindrade får beviljade vård och omsorgsinsatser utförda. I skrivelsen refereras till socialstyrelsens rapport ”Tid för vård och omsorg” (2005).

Stadsdelsförvaltningen beskriver arbetet med att tillse att besluten verkställs och hur uppföljning sker, t.ex. med arbetsplaner och brukarundersökningar.

### **Ärendets beredning**

Detta ärende har beretts inom vård- och omsorgsavdelningen.

### **Bakgrund**

Vice ordförande Inge-Britt Lundin (fp), ledamot Sebastian Cederschiöld (m) och ledamot Anders Broberg (kd) har inkommit med en skrivelse angående om äldre och funktionshindrade får beviljade vård och omsorgsinsatser utförda. Stadsdelsnämnden har vid sitt sammanträde den 24 november 2005 beslutat att överlämna skrivelsen till förvaltningen för beredning.

I skrivelsen refereras till socialstyrelsens rapport "Tid för vård och omsorg" (2005) där jämförelser har gjorts mellan bedömd tid och utförd tid i hemtjänsten. Av rapporten framgår bland annat att var fjärde äldre får mindre än 40 % av beviljad hjälp/tid utförd. Otillräcklig eller utebliven hjälp rör främst tillsyn, rehabilitering och hemmets skötsel. Bedömd tid för personlig omvårdnad utförs till stor del. Inge-Britt Lundin (fp) m.fl. pekar på den kvalitetsförsämring som brukarna kan uppleva när beviljade insatser inte utförs och att det krävs en god verksamhetsuppföljning.

Med anledning till refererad rapport har Inge-Britt Lundin (fp) m.fl. bett förvaltningen att återkomma till nämnden med svar på följande frågor:

1. Redovisa om beviljade insatser för vård och omsorg inom hemtjänsten verkligen har kommit den enskilde till del.
2. Redovisa hur uppföljningen sker för att säkerställa att äldre och funktionshindrade får den hjälp de har rätt till samt säkerställa att insatser verkligen blir utförda.

### **Förvaltningens synpunkter**

En väl fungerande hemtjänst är grunden för att äldre och funktionshindrade ska kunna bo kvar i sin bostad. Från såväl rättsäkerhets- och kvalitets-synpunkt som från effektivitetssynpunkt är det viktigt att beviljade insatser kommer den enskilde till del. Sedan 2004 har förvaltningen tydliggjort arbetet med att tillförsäkra rättsäkerhet för brukarna samt med att utveckla metoder för fungerande kvalitetssystem.

I den refererade rapporten redovisas hur beviljad tid kommer den enskilde till del. Inom Stockholms stad är biståndshandläggarnas bedömning av tid ett medel för att bestämma ersättningsnivå till utförarna. Det är inte en reglering av den tid som utföraren ska lägga ner på ett ärende. I den bedömda ersättningsnivån finns ett tidsspann som möjliggör en flexibel användning av tiden. Varje enskild person prövas individuellt och

insatsens utförande och kvalitet är vägledande för tidsanvändningen. Det ingår inte i utförarnas uppdrag att redovisa utförd tid till biståndshandläggaren.

Orsakerna till att bedömda insatser inte blir utförda kan vara flera. Förvaltningen vill framhålla att det alltid finns en viss risk att t.ex. misstag begås eller tillfällig personalbrist föreligger som leder till att den enskilde inte får den planerade hemhjälpen. I regel utförs den uteblivna hjälpen vid ett senare tillfälle och den personliga omvårdnaden prioriteras alltid.

Förvaltningen har undersökt om tidsbrist till viss del kan vara en orsak till att brukaren inte får beviljade insatser utförda. Som framgår av Socialstyrelsens rapport kan det vara svårt att mäta produktivitet inom vård och omsorg. En viktig komponent för att belysa detta är att analysera hur personalen använder sin tid. Inom förvaltningen pågår ett projekt som finansieras med medel från Kompetensfonden, "Brukarrelaterat arbetstidsprojekt" vilket har synliggjort hur tiden används i hemtjänsten. Av studien framgår att 75 % av arbetstiden går till brukaren.

"LISA TID" är ett datasystem som testas i ovannämnda projekt och som ger utförarna ökade möjligheter med tid- och bemanningsplanering. Förvaltningens förhoppning är att "LISA TID" ska bli ett gott stöd för enheterna att utveckla nya metoder och leda till en förändring som innebär en mer effektiv tidsanvändning.

Biståndshandläggaren ansvarar för att bevaka att beslutet verkställs och får vanligtvis information från brukare eller anhörig om hjälpen inte utförs. Vidare har utförarna ett ansvar för att rapportera förändringar från beslutade insatser. En beställar- och utförarorganisation bygger på samförstånd och respekt mellan beställare och utförare.

Revisionskontoret har vid ett par tillfällen, år 2003 och år 2005, granskat Norrmalms stadsdelsförvaltning avseende rättsäkerheten, den senaste granskningen avsåg även genomförandet av beslut. Denna rapport är inte klar men förvaltningen har vid muntlig genomgång tagit del av resultatet. Revisionskontoret antyder en märkbar förbättring avseende systematisk uppföljning och kontroll av att det beviljade biståndet verkligen genomförs samt att förvaltningen kan uppvisa en högre andel nyprövade beslut. Nämnden kommer under våren 2006 att få ta del av rapporten.

Förvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att det finns rutiner kring löpande uppföljning och internkontroll. Det är ett angeläget område och som är under utveckling. Under 2006 kommer en heltäckande brukarundersökning att genomföras inom äldreomsorgen för att följa upp hur brukarna uppfattar den vård och omsorg som de får.

Uppföljning kan delas in i individuell- och verksamhetsuppföljning. Biståndshandläggaren ska följa upp individuellt beslutade insatser och har att tillförsäkra sig att beslutet verkställs. Ett instrument för att följa upp biståndsbesluten är arbetsplanen. Den är för utförarna en grund för den planerade omvårdnaden och för den enskilde ett kvitto på hur beslutade insatser ska utföras.

En av förutsättningarna för att kunna följa upp beviljade och utförda insatser är att de finns väl dokumenterade. Dokumentation är ett förbättringsområde hos både beställare och utförare. Det finns sedan år 2005 riktlinjer för den sociala dokumentationen och under 2006 kommer stadens nya dokumentationssystem för utförare, ParaSoL, att införas. Syftet med ParaSoL är att säkerställa att dokumentationen sker i enlighet med gällande lagstiftning.

En förutsättning för utförarna att tillämpa kontinuerlig dokumentation är att det finns aktuella biståndsbeslut. Förvaltningen arbetar aktivt med att alla beslut ska omprövas regelbundet och genomför regelbundet aktgranskning för att följa upp målen om rättsäkerhet och korrekt handläggning.

Beställare och utförare träffas månatligen för avstämning av beställda och utförda insatser utifrån fakturaunderlag. Mötet ger möjlighet till en gemensam dialog kring utförandet och återkoppling av enskilda ärenden.

Många utförarenheter genomför regelbundet brukarundersökningar som enkäter eller uppföljningar genom intervjuer eller hembesök. Utförarna redovisar detta i de lokala verksamhetsberättelserna.

När det gäller verksamhetsuppföljning har förvaltningen under ett par års tid diskuterat tillvägagångssätt för uppföljning och flera metoder har testats. Inom Stockholms stad pågår för närvarande ett arbete med att ta fram material för en gemensam verksamhetsuppföljning. Vidare pågår arbetet med lokala överenskommelser som ska reglera samverkan och uppföljning mellan utförare och beställare.

### **Bilaga**

Skrivelse från vice ordförande Inge-Britt Lundin (fp), ledamot Sebastian Cederschiöld (m) och ledamot Anders Broberg (kd).