



Handläggare: Ann-Catrin Rönnqvist
Telefon: 08-508 09 527

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Riktlinjer för köhanteringssystem inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden - svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Mona Lindgren
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder med anledning av ett förslag till riktlinjer för ett köhanteringssystem inom vård- och omsorgsboenden.

För att hantera köerna anser förvaltningen att det krävs ett anpassat IT-system samt en tydlig och strukturerad information om valfrihet och kösystemet. Förvaltningen anser vidare att den föreslagna funktionen som köhandläggare ska vara centralt placerad och att en kombination av kötid och närhetsprincipen ska vara avgörande för vilket boende den enskilde kommer att erbjudas. Det är också viktigt att det av riktlinjerna tydligt framgår vad som gäller när en kö är stängd och att begreppet ”likvärdigt boende” förtydligas.

Enligt förslaget har den enskilde tre dagar på sig att tacka ja eller nej till erbjuden plats. Ur ett utförar/beställarperspektiv är det en lång tid och förvaltningen anser därför att staden bör se över tidsgränserna så att dessa kommunicerar med de ekonomiska villkoren för utförare.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom vård- och omsorgsavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag till riktlinjer för köhanteringssystem för vård- och omsorgsboenden. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 21 februari 2008.

I och med att ett valfrihetssystem införs i vård- och omsorgsboendet har äldreförvaltningen utarbetat ett förslag till riktlinjer för att hantera de köer som kommer att formeras.

Till varje vård- och omsorgsboende skall finnas en egen kö. Ett boende kan komma att ha flera köer beroende på om det inom boendet finns enheter med olika inriktningar.

Enligt förslaget ska lägenheterna/platserna fördelas efter kötid.

För att öka sannolikheten för att den enskildes önskemål ska tillgodoses inom rimlig tid, föreslås att antalet personer i köerna begränsas till antalet platser i boendet. Ett boende med tio platser kan ha således ha tio personer i kö, ett boende med 76 platser kan ha 76 personer i kö etc.

För att administrera köerna anges att det i varje stadsdelsförvaltning ska finnas en köansvarig handläggare. Handläggaren ska administrera köer till samtliga boenden inom stadsdelens geografiska område samt till vissa enheter utanför stadsdelen. Den enskilde föreslås kunna stå i tre köer samtidigt utan att prioritera något av sina val och med möjlighet att ändra sitt val under kötiden. När den enskilde blivit anvisad en lägenhet/plats har denne tre dagar på sig att tacka ja eller nej.

Om det inte finns ledig lägenhet/plats på något av de boenden som den enskilde valt skall denne erbjudas ett alternativt likvärdigt boende. Om den enskilde accepterar det erbjudna alternativet kan denne stå kvar i köerna till valda boenden.

Om den enskilde vistas på sjukhus eller korttidsboende och inte kan erbjudas plats på valt boende skall denne erbjudas annat likvärdigt boendalternativ. Den enskilde kan således inte välja att vänta på sjukhuset eller korttidsboendet. Om den



enskilde accepterar den erbjudna lägenheten/platsen kan denne stå kvar i köerna till valda boenden.

Enligt lagstiftningen kan ett beslut om bistånd som inte verkställts endast avslutas om den enskilde återtar sin ansökan. Det finns därför ingen begränsning av hur många gånger en person kan tacka nej till erbjudanden om boende. Så länge ett behov inte är tillgodosett skall den enskilde kontinuerligt kontaktas och minst varannan månad erbjudas ett alternativt boende.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen välkomnar riktlinjerna och vill börja med att understryka nödvändigheten av ett IT-system som är anpassat för att hantera de köer som kommer att formeras.

Köansvarig handläggare

- En köansvarig handläggare föreslås finnas inom varje stadsdel.

Kösystemet kommer att innehålla många olika moment, vilket ställer krav på ett för ändamålet anpassat IT-system och tydliga rutiner för dem som ska sköta administrationen. Förvaltningen är därför tveksam till att köerna hanteras på stadsdelsnivå och anser därför att en central administration och för staden gemensam organisation ökar möjligheterna att hantera de olika köerna på ett säkert sätt.

Information om boendialternativ

- För varje boendeenhet och enhet med specialinriktning kommer det att finnas en särskild kö.

Det är därför mycket viktigt att informationen om de olika boendena är aktuell och lättillgänglig så att biståndshandläggarna på ett objektivet sätt för den enskilde kan presentera olika boendialternativ. Bara för Norrmalms del innebär det att det kommer att finnas sju vård- och omsorgsboenden med ca 15 enheter och därmed lika många köer.

Begränsningar av möjligheter att ställa sig i kö

- Antalet personer i en kö begränsas av antalet platser.

Av äldreförvaltningens tjänsteutlåtande framgår inte om kön ska betraktas som stängd när kön är full. För att undvika missförstånd och förhoppningar som inte kan infrias är viktigt att det tydligt framgår när det går att ställa sig i en kö. Privata enheter med vilka staden har slutit ramavtal administrerar i nuläget sina köer



själva. Av remisshandlingarna framgår inte hur den kommunala handläggaren skall kunna lämna uppgift om kösituationen på dessa enheter.

Kötid / plats i kön

- Platsen i kö avgör vilket boende den enskilde får plats på.

Det kan komma att innebära att personer som bor i en stadsdel och som vill bo kvar i sin närmiljö inte kommer att kunna få den möjligheten. Förvaltningen anser att en kombination av kötid och närhetsprincip är det bästa. Närhetsprincipen föreslås utifrån den enskildes folkbokföringsadress.

Erbjudande om lägenhet/plats

- Den enskilde har enligt förslaget tre dagar på sig för att bestämma sig för erbjuden plats.

Förvaltningen menar att tre dagar ur ett beställar/utförarperspektiv är lång tid. Utföraren kommer att få betalt i sju dagar efter avflyttning eller dödsfall och när ny boende flyttar in får utföraren betalt från inflyttningsdagen.

Om den som först anvisats lägenheten tackar nej till erbjudandet och ny boende anvisas har denne också tre dagar på sig att tacka ja eller nej vilket för utföraren kan ge lång tid utan ersättning. Förvaltningen menar därför att staden bör se över tidsgränserna så att dessa kommunicerar med de ekonomiska villkoren för utförarna.

Alternativt likvärdigt boende

- Om det inte finns möjlighet att tillgodose den enskildes specifika önskemål anges att den enskilde ska erbjudas annat likvärdigt boende.

Förvaltningen menar att det är angeläget att det av riktlinjerna framgår vad begreppet likvärdigt innefattar.

Bilagor

1. Äldreförvaltningen förslag till riktlinjer för köhanteringssystem
2. Skrivelse från stadsdelsnämndens pensionärsråd till äldreborgarrådet angående kösystem.