



Handläggare: Anne-Christine Davidsson
Telefon: 508 03 187

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Införande av värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Stockholms stad

Svar på remiss

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lämnar svar på remissen i enlighet med tjänsteutlåtandet.

Maria Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Sammanfattning

Äldreförvaltningen har sedan sommaren 2011 arbetat med att ta fram ett förslag till värdighetsgarantier. Detta arbete har skett tillsammans med arbetsgrupper bestående av representanter från stadsdelarnas beställar- och utförarenheter, fokusgrupper med anhörigvårdare och personer som själva har erfarenhet av äldreomsorg samt representanter från privata aktörer. Dessa har testat värdighetsgarantierna ur olika perspektiv.

Att införa värdighetsgarantier innebär att ge konkreta utfästelser om hur äldreomsorgen ska bedrivas på en övergripande nivå. Det viktigaste mervärdet som de föreslagna värdighetsgarantierna förväntas ge är att äldre personer ska få en förstärkt makt att kunna påverka omsorgen utifrån deras personliga önskemål.

Värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform. Alla enheter som utför äldreomsorg i Stockholms stad ska säkerställa i sin

verksamhetsplanering hur de ska uppfylla värdighetsgarantierna och arbeta enligt Stockholms stads värdegrund för äldreomsorgen.

Förvaltningen anser att det är av största vikt att den enskilde känner sig delaktig i utredningen av omsorgsbehovet och att han/hon kan påverka den beviljade omsorgen utifrån sina egna önskemål. Vidare är en förutsättning för valfriheten att den enskilde känner till sina möjligheter att välja och byta utförare. Det är när värdegrunden och värdighetsgarantierna blir en naturlig del i det dagliga arbetet som den äldre upplever det konkreta mervärdet i värdighetsgarantierna.

Ärendet

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 14 mars 2011 att införa en värdegrund för äldreomsorgen.

”Äldreomsorgen i Stockholms stad 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.” (Stockholms stads värdegrund, dnr 105-288/2009).

I budget 2012 fastställdes att äldreförvaltningen ska ta fram värdighetsgarantier för äldreomsorgen. Äldreförvaltningen har erhållit en prestationsersättning på drygt 5 miljoner kronor från Socialstyrelsen för att ta fram och införa värdighetsgarantier.

Lokala värdighetsgarantier ska förtydliga och konkretisera hur en kommun tillämpar värdegrunden. Värdighetsgarantierna ska ge någon form av mervärde för den enskilda personen med äldreomsorg.

Äldrenämnden beslutade i ”Värdighetsgaranti inom äldreomsorgen – lägesrapport” dnr 070303-28/2012 att värdighetsgarantierna inte är en garanti i civilrättslig mening. I ärendet framgick att äldreförvaltningen inte kommer att ta fram ett förslag om kompensation till enskilda personer utan verksamheterna ska istället vidta skyndsamma åtgärder och rättelser.

Äldreförvaltningen föreslår att värdighetsgarantierna ska gälla all verksamhet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform.

I arbetsprocessen med att ta fram värdighetsgarantier har äldreförvaltningen använt sig av fokusgrupper med äldre personer som har egna erfarenheter av äldreomsorg och anhörigvårdare som kommit i kontakt med hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Vidare har värdighetsgarantierna testats vid chefsmöten och på ledningsgrupper ute i stadsdelsförvaltningarna, inom äldreförvaltningen med förvaltningsledningen och äldreförvaltningens medarbetare samt med beställarchefer, äldreomsorgschefer och enhetschefer.

Parallellt med framtagandet av värdighetsgarantierna har ett arbete påbörjats för att utveckla fortbildningsmaterial och stöd till enheterna för införandet av värdighetsgarantierna. Det viktigaste uppdraget för enheterna blir den dialog som medarbetare och chefer behöver för att konkretisera hur värdighetsgarantierna ska omsättas i tydliga åtaganden så att den enskilde och anhöriga vet vilka krav och förväntningar de kan ställa på enheten. Det är när värdegrunden och värdegarantierna blir en naturlig del i det dagliga arbetet som den äldre upplever det konkreta mervärdet i värdighetsgarantierna.

Äldreförvaltningen föreslår att följande fem värdighetsgarantier ska gälla från 1 januari 2013, värdighetsgarantierna ska alltid redovisas tillsammans med Stockholms stads värdegrund.

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

Mervärde

Det viktigaste mervärdet som de föreslagna värdighetsgarantierna förväntas ge är att äldre personer ska få en förstärkt makt att kunna påverka omsorgen utifrån sina personliga önskemål.

Äldreomsorgens kvalitet och uppfyllande av värdighetsgarantier avgörs i verksamheternas förmåga att utgå från varje persons önskemål om hur hon eller han vill leva sitt liv. Förmågan att anpassa omsorgen till den enskilda individen, som många gånger har ett snabbt skiftande behov och dagsform, ställer stora krav på flexibilitet såväl inom myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg.

När de som har äldreomsorg och deras anhöriga får kunskap och tydlig information, om vad de kan förvänta sig och vilka krav de kan ställa, kan de också göra anspråk om rättelse.

Mervärde ges också genom en ökad insyn för äldre personer med omsorgsinsatser. Genom omsorgsdagboken kan den enskilde ta del av aktuell dokumentation kring sin beviljade och utförda omsorg.

Styrning och uppföljning

För att staden ska kunna följa upp att värdighetsgarantierna följs behöver alla som utför äldreomsorg ett tydligt uppdrag av kommunfullmäktige att beskriva hur de säkerställer att enheterna arbetar i enlighet med Stockholms stads värdegrund och värdighetsgarantier. Värdegrunden och värdighetsgarantierna behöver därför skrivas in i kommunfullmäktiges budget. Som ett första steg ska en aktivitet styras till enheterna där de ska beskriva hur de säkerställer arbetet med värdegrund och värdighetsgarantierna, i ett andra steg ska indikatorer tas fram för värdegrunden och värdighetsgarantierna.

I förfrågningsunderlag ska det tydliggöras att alla som har avtal med Stockholms stad ska arbeta så att de uppfyller värdegrunden och värdighetsgarantierna. Uppföljningen av arbetet sker vid ordinarie avtalsuppföljning.

Om värdighetsgarantierna inte uppfylls

Verksamheten 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 kontakter 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, information och implementering

När värdighetsgarantierna är beslutade av kommunfullmäktige ska de äldre som berörs av värdighetsgarantierna informeras. Detta är ett långsiktigt arbete. Det räcker inte med information, det behövs även ett medvetet förhållningssätt och bemötande som stärker den enskildes möjlighet och förmåga att kunna påverka även när de egna fysiska, kognitiva och sociala förmågorna kan svikta.

Broschyrer ska tas fram och delas ut av biståndshandläggare samt finnas tillgängliga i de verksamheter som utför uppdrag i eller åt staden samt på olika mötesplatser för äldre. På stadens hemsidor ska finnas tillgänglighetsanpassad information om värdighetsgarantierna.

För att värdighetsgarantierna ska få genomslagskraft och leda till kvalitetsförbättringar för äldre personer som har äldreomsorg ska alla medarbetare som möter stadens äldre få kunskap om värdighetsgarantierna och dess innebörd för verksamhetens kvalitetsarbete. För att nå detta krävs ett omfattande arbete bland chefer och medarbetare inom äldreomsorgen.

Kompetensutvecklingsmaterial kommer att finnas för ändamålet och fortbildningssatsningar kommer att erbjudas all personal.

Enheterna kommer att kunna söka medel för att fortbilda personalen. Medlen ska sökas hos äldreförvaltningen, Socialstyrelsens prestationsersättning, och i ansökan ska enheterna redovisa hur de ska använda medlen för att arbeta med värdegrunden och värdighetsgarantierna. Resultatet av arbetet med de sökta medlen ska även redovisas till äldreförvaltningen.

Satsningen på införande av värdighetsgarantier kommer att utvärderas av en extern utvärderare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre och funktionshinder.
Samverkansgruppen informeras om ärendet 21 september 2012.
Stadsdelsnämndens pensionärsråd informeras om ärendet 6 september 2012.

Förvaltningens förslag

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har tagit del av förslaget om införande av värdighetsgarantier inom äldreomsorgen i Stockholms stad.
Förvaltningen instämmer med äldreförvaltningen om vikten av att införa värdighetsgarantierna och att de ska omfatta all verksamhet inom såväl myndighetsutövning som inom de verksamheter som utför äldreomsorg, oavsett driftsform.

Det är av största vikt att den enskilde känner sig delaktig i utredningen av omsorgsbehovet och att han/hon kan påverka den beviljade omsorgen utifrån sina egna önskemål. Vidare är en förutsättning för valfriheten att den enskilde känner till sina möjligheter att välja och byta utförare.

Det är dock mycket viktigt att det klart och tydligt framgår att det inte utgår ekonomisk kompensation om inte värdighetsgarantierna uppfylls utan att det är skyndsamt rättelse och erbjudande om ett personligt möte för att gå igenom synpunkter och klagomål som erbjuds.

Arbetet med värdighetsgarantierna kommer att vara långsiktigt och kan ses som en vidareutveckling av de kvalitetsgarantier som varje enhet har arbetat fram. Värdighetsgarantierna ska arbetas in i enheternas åtaganden i verksamhetsplanen och följas upp i vp-processen samt i avtalsuppföljningen för de enheter som drivs på entreprenad och i egen regi. Värdighetsgarantierna ska även arbetas in i förvaltningens kvalitetsledningssystem.

Förvaltningen välkomnar de medel som finns att söka för utbildning av personal om värdegrunden och värdighetsgarantierna. Kontinuerlig utbildning kommer att behövas under en längre tid för att all personal ska känna till värdighetsgarantierna och förstå vad de innebär både för brukaren och för det egna kvalitetsarbetet på enheten.



Bilagor

1. Remissen