

Handläggare
Ahrgren Maria

Datum
2014-11-26

Diarienummer
NHO-2014-0151.31

Nämnden för hälsa och omsorg

Servicegarantier

Förslag till beslut

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

att föreslå nytillträdd omsorgsnämnd att införa servicegaranti om handläggningstid i enlighet med kontorets förslag

Sammanfattning

Nämnden gav i juni 2014 kontoret i uppdrag att lämna förslag på servicegaranti inom nämndens ansvarsområde. Arbetet med att ta fram förslag har skett inom ramen för ett kontorsövergripande projekt med syfte att samordna och underlätta genomförande av nämndernas måluppfyllelse av fullmäktiges uppdrag i IVE 2014-2017 om införande av garanti- och handläggningstider på lämpliga områden under 2014.

Servicegarantin utgår från att individer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Den tid som föreslås utgår från den lagstadgade utredningstid som finns för vård och omsorg och bör ses som ett första steg i att successivt förkorta handläggningstiden till att ligga stadigt under vad lagen föreskriver.

Med hänsyn till aktuella organisations- och nämndförändringar tas enbart förslag till servicegarantier fram. Dessa förslag blir en rekommendation till kommande nämndorganisation för respektive ansvarsområde. Ny nämnd tar sedan ställning till rekommendationen och beslutar om införandet.

Ärendet

Servicegarantierna ska fungera som ett verktyg för att förstärka en kvalitetsinriktad och förbättringsorienterad kultur. Det är värdet för medborgarna som ska genomsyra innehållet i servicegarantierna. Genom att tydliggöra tjänsterna och garantera en viss nivå vet medborgarna vilka förväntningar de kan ha på verksamheten. Detta innebär att det som utlovas i form av servicegarantier ligger till grund för uppföljning, analys och

förbättringsåtgärder. Vid framtagning av förslag på servicegarantier har hänsyn tagits till att servicegarantierna ska vara av vikt för den enskilde, handla om något som kommunen råår över, vara möjliga att följa upp, vara konkreta, vara utmanande för organisationen samt vara utformade på ett sätt så att medborgarna förstår dess innebörd.

Varje garanti är formulerad och presenterad enligt en gemensam mall som är användarvänlig för både medborgaren och i den kommunala organisationen. När samtliga garantier är beslutade kommer projektet ta ansvar för att de redigeras utifrån klarspråk samt att det blir enhetligt och användarvänligt för både medborgaren och för den kommunala organisationen. För att möjliggöra ett systematiskt förbättringsarbete kopplat till garantierna kommer projektet även att arbeta vidare med metodstöd för uppföljning.

Projektet har även vägt in juridiska aspekter i framtagandet. Detta genom att en av kommunens jurister funnits med i arbetsgruppen. Det har bland annat handlat om att gå igenom val av kompensation när en garanti inte hålls. Här är det viktigt att överväga aspekter så som att en kompensation inte ska vara till fördel för enskilda och att en kompensation ska stå i relation till garantin.

Projektet ansvarar enbart för framtagande av servicegarantier under projekttiden 2014-2015. Därefter övergår ansvaret till respektive nämnd, både för att följa upp och för att eventuellt ta fram nya servicegarantier.

Kontorets förslag till servicegaranti inom vård och omsorg för vuxna har samordnats med kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknads förslag till servicegaranti för vård och omsorg för barn och unga. Detta syftar till att underlätta hanteringen i den kommande omsorgsnämnden. Förslaget utgår från att individer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Den tid som föreslås utgår från den lagstadgade utredningstid som finns för vård och omsorg och bör ses som ett första steg i att successivt förkorta handläggningstiden till att ligga stadigt under vad lagen föreskriver. Förslaget till servicegaranti redovisas i bilaga 1.

Ekonomiska konsekvenser

Införandet av servicegarantin kommer inte att innebära några ökade kostnader för nämnden.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin
Tf direktör

Bilaga 1: Beslut om stöd inom tre månader

Bilaga 1

Beslut om stöd inom tre månader

Den som har en funktionsnedsättning kan få stöd för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. När ansökan om hjälp och stöd kommer in handlägger vi den så fort vi kan för att så snabbt som möjligt kunna ge besked om stöd kan ges eller inte.

Vi garanterar

Vi garanterar att det som längst tar tre månader från att du lämnat in en ansökan om stöd till att du får ett beslut.

Det här behöver vi från dig

Du behöver lämna in en ansökan som är komplett, exempelvis med **aktuella intyg**. Här kan du läsa om hur det går till att ansöka: [Länk till information på uppsala.se]

Om vi inte håller det vi lovar

Hör av dig till oss om vi inte **håller det vi har lovat**. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete för att förbättra och utveckla verksamheten. Vi lovar att snarast återkomma med en förklaring till varför beslutet har dröjt.

Hit vänder du dig om vi inte uppfyller garantin

[Rätt instans inom den framtida omsorgsförvaltningen]

