

Handläggare  
Ahrgren Maria

Datum  
2014-11-26

Diarienummer  
ALN-2014-0240.30

Äldrenämnden

## Servicegarantier

### Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

**att** föreslå nyttillträdd äldrenämnd att införa servicegaranti om uppsökande hembesök i enlighet med kontorets förslag

**att** föreslå nyttillträdd äldrenämnd 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 för uppsökande hembesök utgår från att invånare i Uppsala ska ges information och kunskap om kommunens verksamhet, för att på så sätt skapa trygghet och möjlighet till att vara en aktiv senior. Servicegarantin för handläggningstid för de som är 65 år och äldre i behov av biståndsbeslutade insatser utgår från att individer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Servicegarantierna kompletterar de sedan tidigare beslutade och implementerade lokala värdighetsgarantierna gällande utförande av biståndsbeslutade insatser, som infördes i februari 2013 utifrån den nationella värdegrunden inom äldreomsorg.

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

Tidigare har äldrenämnden beslutat och infört lokala värdighetsgarantier gällande *utförandet* av biståndsbeslutade tjänster<sup>1</sup>. Dessa kan ses som en del i kommunens servicegarantier, och kan kommuniceras till medborgare i det sammanhanget.

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. De ska även vara kompletterande till de redan existerande lokala värdighetsgarantierna inom äldreomsorgen.

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 för uppsökande hembesök utgår från att invånare i Uppsala, som är 80 år, ska erbjudas ett hembesök. Syftet med besöken är att i en hälsofrämjande anda bidra till att invånare känner sig välinformerade och upplever trygghet i sin vardag. Vid samtalet kan kommunens representant förmedla information och kontakter samt vägleda och ge råd och stöd om aktiviteter som kan underlätta vardagen.

---

<sup>1</sup> Se ALN-2011-0090

Kontorets förslag om servicegaranti för handläggningstid gällande beslut om hemtjänst och särskilt boende utgår från att individer behöver få beslut inom rimlig tid efter att de ansökt om insats. Förslaget till de två servicegarantierna redovisas i bilaga 1 och bilaga 2.

*Ekonomiska konsekvenser*

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

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Tomas Odin  
Tf direktör

Bilaga 1: Uppsökande hembesök för dig som är senior  
Bilaga 2: Handläggningstider inom vård och omsorg

## **Bilaga 1**

### **Uppsökande hembesök för dig som är senior**

Uppsökande hembesök igår i Seniorguide Uppsalas verksamhet. Syftet med besöken är att i en hälsofrämjande anda bidra till att medborgare känner sig välinformerade och upplever trygghet i sin vardag. Samtalet vid besöket är fritt och öppet. Vid samtalet kan kommunens representant förmedla information och kontakter samt vägleda och ge råd och stöd om aktiviteter som kan underlätta vardagen.

### **Vi garanterar**

Vi garanterar att det år du fyller 80 tar vi kontakt med dig och erbjuder ett uppsökande hembesök.

### **Det här behöver vi från dig**

Du behöver ha fyllt 80 år och inte ha några biståndsbeslutade insatser så som till exempel hemtjänst eller boendebeslut.

### **Om vi inte håller det vi lovar**

Hör av dig till oss om vi inte kan leva upp till det vi har lovat. Synpunkter är värdefulla i vårt arbete att förbättra och utveckla verksamheten. Vi lovar att snarast boka tid för ett uppsökande hembesök samt återkomma med en förklaring till varför kontakten har dröjt.

### **Hit vänder du dig om vi inte uppfyller garantin**

Seniorguide Uppsala

[seniorguide@ uppsala.se](mailto:seniorguide@ uppsala.se)

Telefon: 018-727 65 00

Besöksadress: Svartbäcksgatan 44

## **Bilaga 2**

### **Handläggningstider inom vård och omsorg**

Hos äldreförvaltningen ansöker man om hemtjänst eller vård- och omsorgsboende. När ansökan om hjälp och stöd kommer in handlägger vi den så fort vi kan. Det finns möjlighet att ha tolk med vid hembesök om det behövs för att du och din handläggare ska förstå varandra. Tiden från ansökan till beslut varierar beroende på vad du ansöker om.

### **Vi garanterar**

Vi garanterar att det tar som längst så här lång tid från ansökan till beslut:

Hemtjänstinsatser – två veckor

Boende inom äldreomsorgen – två månader

### **Det här behöver vi från er**

Du behöver lämna in en ansökan som är komplett, exempelvis med de intyg som krävs. 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 kan leva upp till 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**

Seniorguide Uppsala

[seniorguide@uppsala.se](mailto:seniorguide@uppsala.se)

Telefon: 018-727 65 00

Besöksadress: Svartbäcksgatan 44

