



Handling 2020 nr 289

Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationssystem när det brister

Till Göteborgs kommunfullmäktige

Kommunstyrelsens förslag

Kommunstyrelsen tillstyrker stadsledningskontorets förslag i tjänsteutlåtande den 15 augusti 2019, reviderat den 2 november 2020 och föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

1. Redovisning av uppdrag givet i budget 2019 att utveckla värdighetsgarantier även för äldreboende, i enlighet vad som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas.
2. Redovisning av uppdrag givet i budget 2019 att utreda kompensationssystem när det brister, i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas.
3. Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, i enlighet med bilaga 4 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.
4. Uppdrag givet i budget 2019 att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboenden samt att utreda ett kompensationssystem när det brister förklaras fullgjort.

Vid behandlingen av ärendet i kommunstyrelsen förekom skiljaktiga meningar:

Jörgen Fogelklou (SD) yrkade bifall till stadsledningskontorets förslag och tilläggsyrkande från SD den 4 december 2020.

Daniel Bernmar (V) yrkade bifall till stadsledningskontorets förslag och avslag på tilläggsyrkande från SD den 4 december 2020.

Kommunstyrelsen beslutade först att bifalla stadsledningskontorets förslag.

Vid omröstning beträffande bifall respektive avslag på tilläggsyrkandet från SD röstade Daniel Bernmar (V), Blerta Hoti (S), Helene Odenjung (L), Karin Pleijel (MP), Hampus Magnusson (M), Marina Johansson (S), Grith Fjeldmose (V), Emmyly Bönfors (C), Jonas Attenius (S) och ordföranden Axel Josefson (M) för avslag.

Jörgen Fogelklou (SD) röstade för bifall.

Martin Wannholt (D) och Jessica Blixt (D) avstod från att rösta.

Kommunstyrelsen beslutade med tio röster mot en att avslå tilläggsyrkandet från SD.

Elisabet Lann (KD) antecknade följande till protokollet: Om jag hade haft rätt att rösta hade jag röstat för avslag på tilläggsyrkandet från SD.

Representanterna från V och MP antecknade som yttrande en skrivelse från den 15 december 2020.

Göteborg den 16 december 2020
Göteborgs kommunstyrelse

Axel Josefson

Mathias Sköld

Yttrande

(Vänsterpartiet, Miljöpartiet)

2020-12-15

Ärende nr 2.1.6

Yttrande angående – Göteborgs stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationsystem när det brister

Inrättandet av värdighetsgarantier var en följd av den nationella värdegrund inom äldreomsorgen som implementerades 2012. Syftet med värdighetsgarantierna var att den äldre ska ha rätt till ett värdigt liv och känna välbefinnande, vilket är viktiga frågor. Utifrån dessa togs värdighetsgarantier fram i hemtjänsten. Idag kan vi se att de knappast lett till något mervärde för den äldre. Av kvalitetsrapporter inom välfärdsområdena framgår tydligt att det saknas förutsättningar för att klara av att skriva genomförandeplaner med den äldre i hemtjänsten. Att verksamheterna inte klarar av grundnivån är olyckligt och visar behovet av en mer tillitsbaserad utveckling där professionen har större inflytande, och det visar också hur lite resurser det finns för att klara av att uppfylla värdighetsgarantier. Likaså innebär den stora sjukfrånvaron av personal att det blir svårt att uppfylla ett löfte att meddela vem som ska besöka den enskilde.

Efter återremissen har förslaget till uppföljning reviderats något för att bland annat uppföljningen inte ska bidra till ökad administration. En del av den oro vi uttryckte redan första gången ärendet initierades kvarstår. En risk kan vara att garantierna används individuellt och repressivt mot enskilda undersköterskor istället för att ge de anställda möjlighet att jobba med kvalitetsutveckling. Vi menar att det är viktigt att kvalitetssäkra den synpunktshantering som redan finns, men framför allt öka möjligheterna till konstruktiv dialog mellan brukare, anhöriga och de anställda för att utveckla kvalitet i mötet istället för att införa åtgärder som leder till ökad administration.

Ärende nr 2.1.4

Tilläggsyrkande angående – Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationsystem när det brister

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen i enlighet med bilaga 4 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande kompletteras med följande två punkter under rubriken: **Värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende**

- Vi garanterar att vi säkerställer att de som arbetar med dig har ett godkänt utdrag ur belastningsregistret.
- Vi garanterar att personalen som arbetar med dig besitter goda kunskaper i svenska språket, att du ska kunna förstå och göra dig förstådd.

2. I övrigt bifalles tjänsteutlåtandet

Yrkandet

Det finns inga enkla jobb inom vård och omsorg. Undersköterskor och vårdbiträden har en komplex och bred roll i vård- och omsorgsverksamheten. Arbetet kretsar kring verbal och icke verbal kommunikation och innebär nära kontakt med människor, som ibland har sjukdomar som påverkar deras sätt att kommunicera eller bete sig, som exempelvis demens. Att jobba inom äldreomsorgen kretsar kring omsorgstagarens hälsa och välbefinnande samt i vissa fall händelser som påverkar liv och död. När man talar om språkbrister talar man heller inte om en brytning eller dialekt, det är inte någon språkbrist. En språkbrist syftar på något som hindrar en från att utföra en uppgift som ingår i ens arbete. Kommunikation och språkkunskaper är livsviktiga verktyg i omsorgen och omvårdnaden. Det har vi fått erfara i pandemins spår.

Jobb inom vård och omsorg är inga enkla integrationsåtgärder – de är kvalificerade jobb som kräver utbildning, hög kompetens, kontinuerlig yrkesutveckling och lämplighet – samt goda kunskaper i svenska språket. Det får inte glömmas bort att det även gynnar den enskilde att behärska god svenska.

Att rusta individen med språkkunskaper kommer inte bara lyfta äldreomsorgen utan också individen. Dessutom gynnar det hela arbetslaget att alla kan göra allt som yrket innebär.



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2019-08-15

Reviderat 2020-11-02

Diarienummer 0403/19

Handläggare

Erica Manderhjelm

Telefon:031-368 04 28

E-post: erica.manderhjelm@stadshuset.goteborg.se

Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationssystem när det brister

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Redovisning av uppdrag givet i budget 2019 att utveckla värdighetsgarantier även för äldreboende, i enlighet vad som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas.
2. Redovisning av uppdrag givet i budget 2019 att utreda kompensationssystem när det brister, i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antecknas.
3. Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, i enlighet med bilaga 4 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.
4. Uppdrag givet i budget 2019 att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboenden samt att utreda ett kompensationssystem när det brister förklaras fullgjort.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade 2020-09-30 § 784 att återremittera ärendet i enlighet med ett yrkande från (D) med uppdrag att se över uppföljningen och säkerställa en minimal administration. Hur uppföljning ska genomföras ska avgöras i samråd med medarbetare och enhetschefer.

Uppföljning sker bland annat genom arbete med genomförandeplan. Den enskilde är delaktig, och såväl genomförande som utfall av insatser ska säkerställas i enlighet med lagstadgade krav på handläggning och dokumentation inom socialtjänst.

I ledningssystem för kvalitet och den egenkontroll som finns upprättade för socialtjänst i Göteborg Stad, utförs kvalitetsuppföljning som även omfattar kvantitativ uppföljning av värdighetsgarantier för äldreomsorg. Den strukturella ram för hantering av värdighetsgarantier som föreslås, innebär inte någon utökning eller förändring utöver vad som av lag följer för dokumentation, ärendehantering och systematiskt kvalitetsledningsarbete.

Olika funktioner bland stadsdelarnas utsedda representanter har varit delaktiga i arbetet med framtagande av värdighetsgarantier. Information ut till medarbetare sker i linjen. I samband med stadens kommande omorganisation vid årsskiftet, föreslås att äldre samt vård- och omsorgsnämnden får i uppdrag att arbeta vidare med implementering av värdighetsgarantierna för att stadens äldreomsorg ska vara likvärdig för den enskilde. Då hanteras frågan om konkret utförande i nära samarbete med enhetschefer och medarbetare.

Kommunstyrelsen beslutade 2019-10-09 § 719 att återremittera ärendet med uppdrag att komplettera föreslagna värdighetsgarantier inom äldreomsorgen med ytterligare garantier som fångar begreppen ”värdighet”, ”respekt” och ”bemötande”. Vidare fick stadsledningskontoret i uppdrag att utreda möjligheten att införa ett uppföljningssystem där brukarna själva kan rapportera in när de upplever att utföraren brustit i värdighetsgarantin, samt att utreda hur kännedomen om värdighetsgarantin kan öka hos brukarna.

I budget 2019 ges kommunstyrelsen i uppdrag att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboenden samt att utreda ett kompensationsystem när det brister. Syftet med värdighetsgarantierna är att de ska skapa ett mervärde för den äldre.

Stadsledningskontoret föreslår följande komplettering till värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende:

- Vi garanterar att ditt behov av vård och omsorg planeras i en genomförandeplan som görs tillsammans med dig och/eller den person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor efter att din insats påbörjades. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Vi garanterar dig ett bemötande präglat av respekt för din person och din värdighet. Därför beskriver vi tillsammans med dig i din genomförandeplan vad ett respektfullt bemötande och värdigt arbetssätt innebär för just dig.
- Genom att i planering och uppföljning av insatser prata om vad värdighetsgarantierna innebär för just dig, gör vi dem väl kända och konkreta.

Stadsledningskontoret föreslår följande fyra värdighetsgarantier för äldreboende:

- Vi garanterar att medarbetare bär väl synliga och lättlästa namnbrickor.
- Vi garanterar att du i samband med inflyttning får veta vem som är ansvarig kontaktpersonal.
- Vi garanterar att äldreboendet erbjuder aktiviteter och att du har möjlighet att delta utifrån dina behov.
- Vi erbjuder dig en trivsamtidsmiljö med varierande och näringsriktig kost.

Stadsledningskontoret föreslår att värdighetsgarantierna kompletteras med nedan tillägg om brukarens delaktighet och inflytande i uppföljning:

Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi försäkrar oss om att du tycker att vi uppfyller garantierna genom att löpande i verkställighet följa upp genomförandeplanen tillsammans med dig. Om du inte känner dig nöjd antecknas det, och vi gör vad vi kan för att lyckas bättre.
- Enhetschef följer upp och redovisar efterlevnad av kvalitetsgarantier i löpande verksamhetsuppföljning.

Stadsledningskontoret finner att föreslaget arbetssätt kommer att skapa en hög och kvalitativ kännedom om värdighetsgarantierna bland såväl brukare som medarbetare.

Stadsledningskontoret konstaterar att ingen kommun har infört ett kompensationssystem som innebär en ekonomisk kompensation. För att möjliggöra ett införande av ett kompensationssystem behöver bland annat likställighetsprincipen beaktas, förvaltningslagen är tillämplig vid handläggningen av ärenden om kompensation och kommunens beslut i frågan kommer kunna angripas genom laglighetsprövning enligt kommunallagen. Det är stadsledningskontorets bedömning att ett eventuellt införande kommer innebära ökade kostnader för administration.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Ett införande av värdighetsgarantier för äldreboende kan innebära att verksamhetens kvalitet och åtaganden inom garantiernas områden kommer i fokus. Om det skulle visa sig att det finns kvalitetsbrister inom dessa områden skulle krav på förbättringar kunna leda till högre kostnader. Det är kommunen som är huvudansvarig eftersom det är den ansvariga huvudmannens garanti gentemot den äldre personen som omfattas av socialtjänstens verksamhet. Garantin är därför den beslutande nämndens åtagande i förhållande till den äldre personen.

Ska ett kompensationssystem rymmas inom befintlig ram behöver verksamheten göra prioriteringar. Ett eventuellt införande kommer innebära ökade administrationskostnader, vilket innebär att resurser från kärnverksamhetens verkställighet kommer att behöva tas i anspråk. Om detta inte ska ske behöver resurser tillföras, i vilken omfattning behöver utredas separat.

Bedömning ur ekologisk dimension

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Bedömning ur social dimension

Socialtjänstens insatser för äldre personer ska enligt 5 kap 4 § socialtjänstlagen, inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. I Socialstyrelsens allmänna råd beskrivs hur personalen i äldreomsorgen kan tillämpa värdegrunden i det dagliga arbetet. Personalen ska värna om att den äldre personen får leva sitt liv i enlighet med sin personlighet och identitet. Äldre personer ska visas respekt för och få stöd i sitt självbestämmande, ska ges möjlighet att vara delaktiga i hur stöd och hjälp ges, samt få individanpassad vård och omsorg. Personalen ska arbeta på ett sätt som säkerställer att hjälpen och stödet anpassas till den äldre personens behov, förutsättningar och önskemål. Personalen ska också skapa förutsättningar för den äldre personen att uppleva en

meningsfull tillvaro, alltifrån möjligheten att utöva någon fysisk aktivitet till att han eller hon kan leva enligt sin kultur, livsåskådning och tro.

Lokala värdighetsgarantier kan vara ett verktyg för att tydliggöra dessa aspekter i arbetet för att tillgodose äldres individuella behov.

I gott bemötande ingår att personalen i äldreomsorgen ska ta hänsyn till den äldre personen befinner sig i en beroendeställning och verka för att bemötandet upplevs som respektfullt. Eftersom kvinnor lever längre än män får fler kvinnor än män insatser inom äldreomsorgen. Lokala värdighetsgarantier ska av äldre uppfattas som konkreta utfästelser och löften, vilket kan göra det tydligare vad äldre personer är garanterade av äldreomsorgen.

Samverkan

Information på CSG 2019-08-15 beträffande uppdraget att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboenden.

Information på CSG 2020-12-03 beträffande uppdrag att se över uppföljning och säkerställa en minimal administration.

Bilagor

1. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2020-09-30 § 784
2. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2019-10-09 § 719
3. Utredning kompensationssystem - värdighetsgarantier
4. Förslag till Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg

Ärendet

I budget 2019 ges kommunstyrelsen i uppdrag att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboenden samt att utreda ett kompensationsystem när det brister.

Kommunstyrelsen beslutade 2020-09-30 § 784 att återremittera ärendet i enlighet med ett yrkande från (D) med uppdrag till stadsledningskontoret att se över uppföljningen och säkerställa en minimal administration. Hur uppföljning skall genomföras ska ske i samråd med medarbetare och enhetschefer.

Beskrivning av ärendet

Beredning av ärendet

Stadsledningskontoret har i arbetet med att ta fram värdighetsgarantier för äldreboende haft dialogmöte med enhetschefer äldreboende, dialogmöte områdeschefer för äldreboende, dialog med sektorchefer samt dialog verksamhetsutvecklare för äldreomsorgen. Stadsledningskontoret har haft användning av det material som togs fram i samband med framtagandet av tidigare värdighetsgarantier. Vidare har dialog förts med representanter ifrån pensionärsorganisationerna som finns representerade i Göteborgs Stads pensionärsråd.

CSG 2019-08-15 tyckte att merparten av föreslagna värdighetsgarantier var bra och har bidragit med reflektioner avseende en värdighetsgaranti.

Efter återremissen har ärendet tagits upp för dialog med sektorchefer, med verksamhetsutvecklare för äldreomsorgen, i funktionsgrupp äldreboende och i funktionsgrupp hemtjänst. Ärendet har också tagits upp i samverkan med företrädare för intraservice, samt har under våren 2020 lyfts i äldreberedningen. Ärendet har också tagits upp för information till Göteborgs Stads pensionärsråd, arbetsutskottet.

Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes en nationell värdegrund i socialtjänstlagen. Innebörden av bestämmelsen är att socialtjänstens insatser för äldre personer ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med värdigt liv avses rätt till: privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, individanpassning, delaktighet, insatser av god kvalitet och gott bemötande. Begreppet välbefinnande avser att känna trygghet och meningsfullhet.

I betänkandet bakom lagändringen beskrivs att det behövdes en specifik värdegrundsparagraf för äldre för att öka kvaliteten i omsorgen. Syftet bakom en gemensam nationell värdegrund inom äldreomsorgen var och är att tydliggöra vilka värderingar och förhållningssätt som ska finnas i den dagliga verksamheten. Värdegrundens fokus är bemötande, dvs i mötet mellan den äldre och medarbetarna i äldreomsorgen samt hur insatser ska utföras i vardagen. Socialstyrelsen gav ut ett allmänt råd som beskriver hur värdegrunden ska tillämpas och med det menar man hur personalen ska arbeta utifrån värdegrunden. Ytterligare en anledning till värdegrund som framfördes i betänkande är att äldre inte vet vad man kan förvänta sig av äldreomsorgen eftersom socialtjänstlagen är en ramlag.

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen har sin utgångspunkt i bestämmelser i socialtjänstlagen och syftar till att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Genom lokala värdighetsgarantier kan kommunerna tydliggöra lokala

service- och kvalitetsnivåer. Tanken är att värdighetsgarantierna ska kunna tillämpas både av kommunala och privata utförare.

De lokala värdighetsgarantierna ska skapa ett mervärde för de äldre personerna som de vänder sig till, i jämförelse med vad som står i gällande regelverk. Genom lokala värdighetsgarantier kan medborgare, äldre personer och deras anhöriga få en bättre bild av vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen. Det kan till exempel gälla; specifika insatser, vilken kompetens personalen har och hur man arbetar för att enskilda äldre personer med insatser ska få inflytande över hur insatserna utförs eller hur man arbetar för att ge äldre personer möjlighet till självbestämmande, delaktighet eller värna den enskildes integritet och privata sfär. En förutsättning för detta är att värdighetsgarantierna är kända för äldre personer och deras anhöriga samt att det ska finnas tydlig information om hur man klagar om kommunen inte lever upp till garantierna. Genom att följa upp och utvärdera värdighetsgarantierna som tas fram kan de utvecklas och förbättras om det behövs.

I samband med införandet av nationell värdegrund stimulerades kommuner till att ta fram värdighetsgarantier genom att ansöka och beviljas statsbidrag. Göteborgs Stad genomförde ett omfattande arbetet och beviljades statsbidrag.

Befintliga värdighetsgarantier

Inom ramen för det projekt som bedrivits tidigare framkom följande viktiga områden både för äldre med hemtjänst och äldreboende självbestämmande och inflytande, kontinuitet och tid samt information och trygghet. Projektet konstaterade att äldres uppfattning i staden inte skiljer sig från vad äldre på en nationell nivå bedömer vara viktigt.

På Göteborgs Stads hemsida finns följande värdighetsgarantier för äldreomsorgen publicerade:

- Vi garanterar att planeringen för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras görs tillsammans med dig eller med person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor från det att din hjälp påbörjats. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om vi inte kan komma inom överenskommen tid.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp.

Den översta av dessa garantier gäller i hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende, medan de resterande framförallt riktar sig mot insatser som ges till den enskilde i ordinarie boende.

Förslag till värdighetsgarantier

Det har framkommit att det finns behov i verksamheten att formulera om garantin avseende planeringen inom två veckor. Detta för att tydligt informera om att det är genomförandeplanen som åsyftas. Begreppet genomförandeplan är ett nationellt vedertaget begrepp och används av den anledningen i både Välfärdens processer och

stadens styrande dokument samt andra informationskanaler. (Nuvarande garanti finns under rubriken "Befintliga värdighetsgarantier" punkt ett i föregående stycke.)

I enlighet med återremiss föreslår stadsledningskontoret ytterligare två punkter som ska gälla för samtliga verksamheter inom äldreomsorgen, se nedan:

- Vi garanterar att ditt behov av vård och omsorg planeras i en genomförandeplan som görs tillsammans med dig och/eller den person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor från du flyttade in. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Vi garanterar dig ett bemötande präglat av respekt för din person och din värdighet. Tillsammans med dig beskriver vi i din genomförandeplan vad ett respektfullt bemötande och värdigt arbetssätt innebär för just dig.
- Genom att i planering och uppföljning av insatser prata om vad värdighetsgarantierna innebär för just dig, gör vi dem väl kända och konkreta.

För att tydliggöra vad äldre kan förvänta sig vid behov av äldreboende föreslås följande garantier. Bakgrunden till förslagen är att fokusera på vikten av att värdighetsgarantierna ska skapa trygghet för den enskilde. Förslagen nedan beskriver "översättningar" av två av värdighetsgarantierna som redan finns för hemtjänsten samt två värdighetsgarantier som framförallt ger information om insatsen äldreboende. Under ärendets beredning har stadsdelsförvaltningarnas representanter betonat vikten av att ha värdighetsgarantier som rör insatsen äldreboende och de menar att det är till stor hjälp för verksamhetens utvecklingsarbete och för att ha fokus på kvalitet i möten. Vidare menar stadsdelsförvaltningarna att det är till fördel för övrigt gemensamt utvecklingsarbete som pågår för stadens äldreboende.

- Vi garanterar att medarbetare bär väl synliga och lättlästa namnbrickor.
- Vi garanterar att du i samband med inflyttning får veta vem som är ansvarig kontaktpersonal.
- Vi garanterar att äldreboendet erbjuder aktiviteter och att du har möjlighet att delta utifrån dina behov.
- Vi erbjuder dig en trivsamt måltidsmiljö med varierande och näringsriktig kost.

Värdighetsgarantier i äldreomsorgen

I enlighet med stadens riktlinje för styrande dokument har stadsledningskontoret samlat samtliga värdighetsgarantier för äldreomsorgen i ett styrande dokument. Det innebär att både redan beslutade värdighetsgarantier i ordinärt boende, förslag till reviderad garanti för hemtjänst, äldreboende och dagverksamhet samt förslag till värdighetsgarantier för äldreboende återfinns beskrivna i bilaga 1.

Information om och uppföljning av värdighetsgarantier

En förutsättning för att skapa tyngd bakom en garanti är att den enskilde känner till garantin och vet hur man lämnar synpunkt/klagomål på garantin. Därför är det viktigt att informera om både värdighetsgarantin och möjlighet till att framföra sitt klagomål om något brister i flera informationskanaler till exempel broschyr, hemsida, stadsdelstidningar med mera. Det är också viktigt att värdighetsgarantierna är kända av medarbetarna som utgör informationsbärare i mötet med den äldre. Spridning av information behöver göras kontinuerligt och aktivt till medborgare.

I samband med införandet av det nationella värdegrundsarbetet och införandet av värdighetsgarantierna i staden 2014 infördes också en reflektionsmodell, en struktur för hur verksamheten ska ges möjlighet till reflektion. Arbetet för att koppla värdegrundsarbetet, värdighetsgarantierna och reflektion är en grund för ett gott kvalitetsarbete, till exempel hur arbetar verksamheten med att uppnå en god kvalitet enligt socialtjänstlagen och hur arbetar verksamheten för att uppnå och skapa följsamhet enligt värdighetsgarantierna. I stadens kompetens- och försörjningsplan för äldreomsorgen är frågan synliggjord och man arbetar med det på olika sätt i stadsförvaltningarna.

Uppföljning är centralt i allt utvecklings- och kvalitetsarbete inom äldreomsorgen. Kontinuerlig uppföljning av värdighetsgarantierna är viktig avseende hur väl verksamheterna uppfyllt det som anges i värdighetsgarantierna och om värdighetsgarantierna bidragit till att utveckla verksamhetens kvalitet, samt om garantierna är tydliga, uppföljningsbara och kända både för den enskilde och medarbetare. Uppföljning av värdighetsgarantierna är en naturlig del i det systematiska kvalitetsarbetet som all socialtjänst och hälso- och sjukvård ska bedriva, och som följer av socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för kvalitet (SOSFS 2011:9). Detta innebär att verksamheten behöver arbeta med till exempel synpunkt- och klagomålshantering och egenkontroll för att säkerställa en efterlevnad av värdighetsgarantierna.

Uppföljningen av värdighetsgarantierna ur ett stadenperspektiv omhändertas i den ordinarie strukturen för uppföljning.

I återremiss från kommunstyrelsen 2019-10-09 lämnades uppdrag att utreda ett uppföljningssystem för brukare att själva rapportera in när de upplever att utföraren brustit i värdighetsgarantin. Stadsledningskontoret finner att den dokumentation av hur värdighetsgarantin ska individanpassas och omsättas i verklighet som kommer av upprättande av genomförandeplan i ärenden i enlighet med IBIC, samt den löpande dokumentation och uppföljning av genomförandets kvalitet och effekt som följer av lag och socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:5) skapar goda förutsättningar för den enskilde att vara delaktig i och ha reellt inflytande över planering, genomförande, uppföljning och förbättringsarbete i det egna ärendet.

På samma sätt medför ett sådant arbetssätt att varje enskild brukare görs medveten om Göteborgs Stads värdighetsgarantier, och dessutom bereds utrymme att själv påverka hur garantin omsätts i verklighet på ett tillfredsställande sätt. Stadsledningskontoret finner att brukarnas kännedom om värdighetsgarantin därmed kan säkerställas.

En kvantitativ uppföljning och ett förbättringsarbete på verksamhetsnivå nås genom att varje verksamhet följer upp värdighetsgarantierna och redovisar inom ramen för ordinarie uppföljningsstruktur. Det är lämpligt att sköta sådan uppföljning på ett för hela staden enhetligt vis.

Uppdrag i återremiss att se över uppföljning och säkerställa minimal administration

I återremiss från kommunstyrelsen 2020-09-30 lämnades uppdrag att se över uppföljning och minimera administration. Att omsätta värdighetsgarantierna i ett konkret värde för enskilda ska ske inom ramen för ordinarie handläggning och verkställighet av insatser beviljade inom äldreomsorg. Värdighetsgarantier ska inte tillföra insatsen något nytt, utan

syftet är att säkerställa kvaliteten. Beviljade insatser ska beredas den enskilde på bästa sätt. Av SoL 3 kap. 3§ följer att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet.

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS tydliggör hur dokumentation ska föras i individärenden, i genomförandeplan, journalanteckningar och i uppföljning i verkställighet liksom i myndighetsutövning.

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete tydliggör ansvar för den som driver verksamhet inom socialtjänst att upprätthålla system för kvalitetsledning, liksom att inhämta och analysera uppföljning och vidta förbättringsåtgärder. Av samma föreskrifter följer ansvar för medarbetare att utföra anvisade arbetsuppgifter relativt kvalitetsledningssystemet.

I samband med att den lagstadgade genomförandeplanen (SoL 11 kap. 5 § och SOSFS 2014:5) upprättas, där den enskilde tillsammans med personal i verkställighet beskriver hur insatsen ska genomföras för att nå uppsatta mål, behandlas också den enskildes egna värderingar, önskemål och behov relativt ett värdigt och respektfullt bemötande. Den enskilde görs delaktig och har då möjlighet att påverka insatsens utförande. Den enskilde får i sammanhanget också information om stadens värdighetsgaranti. Genom den lagstadgade uppföljning som sker i verkställighet (SoL 11 kap. 5 § och SOSFS 2014:5) där den enskilde tillsammans med personal följer upp och utvärderar verkställd insats, behandlas även den enskildes upplevelse av hur värdighetsgarantierna fullföljs. Tillsammans med de lagstadgade förbättringsåtgärder och justeringar (SoL 11 kap. 5 § och SOSFS 2014:5) som vidtas efter uppföljning i verkställighet, vidtas likaledes åtgärder för att relativt den enskilde bättre uppfylla värdighetsgarantierna.

Dokumentation av ovan sker i enlighet med lagstadgade krav på handläggning och dokumentation inom socialtjänst (SoL 11 kap. 5 § och SOSFS 2014:5), samt med bas i stadens gemensamma modell för ärendehantering Individens Behov i Centrum (IBIC).

I samband med det lagstadgade ledningssystem för kvalitet och den egenkontroll (SoL SOSFS 2011:9) som finns upprättade för socialtjänst i Göteborg Stad, utförs kvalitetsuppföljning som även omfattar kvantitativ uppföljning av värdighetsgarantier för äldreomsorg. Aggregerade data analyseras och används för förbättringsarbete och verksamhetsutveckling på verksamhetsnivå.

Den strukturella ram för hantering av värdighetsgarantier som föreslås, innebär inte någon utökning eller förändring utöver vad som av lag följer för dokumentation, ärendehantering och systematiskt kvalitetsledningsarbete.

I samband med stadens kommande omorganisation vid årsskiftet, föreslås att äldre samt vård- och omsorgsnämnden får i uppdrag att arbeta vidare med implementering av värdighetsgarantierna för att stadens äldreomsorg ska vara likvärdig för den enskilde. Då hanteras även frågan i närhet tillsammans med enhetschefer och medarbetare.

Stadsledningskontoret menar i enlighet med vad som skrivs om kvalitet i SOU 2020:47 s 483 ff samt 841 ff, att en god kvalitet i brukarled, liksom en god arbetsmiljö för medarbetare, är beroende av tydliga strukturer för dokumentation, uppföljning och förbättringsarbete som en del i kvalitetssäkring. Genom en god och tydlig ledning och styrning av arbetet kan chefer på alla nivåer säkerställa gemensam målbild och rättssäkra

arbetsätt, vilket bidrar till trygghet, förutsägbarhet, likvärdiga insatser, kontinuitet samt ett för hela staden gemensamt gott bemötande. Genom att följa anvisade rutiner och arbetsätt bidrar medarbetare till god kvalitet i brukarled, liksom till den egna arbetsmiljön.

Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi försäkrar oss om att du tycker att vi uppfyller garantierna genom att löpande i verkställighet följa upp genomförandeplanen tillsammans med dig. Om du inte känner dig nöjd antecknas det, och vi gör vad vi kan för att lyckas bättre.
- Enhetschef följer upp och redovisar efterlevnad av kvalitetsgarantier i löpande verksamhetsuppföljning.

Sammanfattning av utredning kompensationssystem

Nedan är en sammanfattning av utredning avseende kompensationssystem, i enlighet med bilaga 2.

I kommunallagen, KL, finns ett principiellt förbud för kommunen att ge understöd åt enskilda. Lagen om vissa kommunala befogenheter, befogenhetslagen, innehåller bestämmelser som ger kommuner ökade befogenheter i förhållande till vad som gäller enligt KL. Enligt befogenhetslagen får en kommun lämna kompensation till en person när socialnämnden inte har fullgjort en garanti som lämnats till personen att inom en viss tid eller på ett visst sätt tillhandahålla bistånd enligt socialtjänstlagen. Denna bestämmelse ger kommunen en möjlighet att utge kompensation till enskilda när lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen inte efterlevts.

Vid inrättandet av ett kompensationssystem måste likställighetsprincipen i KL beaktas. Likställighetsprincipen innebär att kommunen ska behandla alla medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Det betyder exempelvis att alla kommuninvånare ska kunna få kompensation oavsett var i kommunen personen är bosatt.

Enligt befogenhetslagen ska verksamhet som avser kompensation handhas av den eller de nämnder som fullgör kommunens ansvar som socialnämnd. Verksamheten kommer att omfattas av socialtjänstsekretessen i offentlighets- och sekretesslagen, OSL, och av den reglering som gäller för hanteringen av personuppgifter inom socialtjänsten.

Det är kommunen som avgör om, när och på vilka villkor kompensation ska lämnas. Om kommunen väljer att införa ett kompensationssystem måste det vara tydligt under vilka omständigheter kompensation ges och vad den består av. Detta ställer höga krav på hur de lokala värdighetsgarantierna är utformade. Sveriges kommuner och landsting känner inte till någon kommun som har infört ett kompensationssystem.

En lokal värdighetsgaranti är en utfästelse om att en insats ska verkställas med en viss service- eller kvalitetsnivå. I de fall kommunen inte uppfyller en värdighetsgaranti har den enskilde inga rättsliga medel att använda sig av för att kräva att garantin uppfylls. Om ett kompensationssystem införs kommer kommunen att i varje enskilt fall fatta beslut om den person som önskar kompensation ska få det eller inte. Förvaltningslagen kommer att vara tillämplig vid handläggningen av ärenden om kompensation och kommunens beslut i frågan kommer kunna angripas genom laglighetsprövning enligt bestämmelserna i KL. Även Europeiska konventionen den 4 november 1950 angående skydd för de mänskliga

rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen) kan komma att vara av betydelse för frågan om överklagande.

Utifrån likställighetsprincipen i KL behöver ett kompensationssystem omfatta även dem som får sin insats utförd av en privat utförare. I dessa fall måste hanteringen av kompensation regleras i avtalsrelationen med utföraren. Om ett kompensationssystem ska inrättas behöver det därför ske en översyn av kommunens upphandlade kontrakt på de områden där möjligheten till kompensation ska ges.

Alla verksamheter som bedrivs inom socialtjänst och hälso- och sjukvården behöver ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna. Detta innebär bland annat att kommunen är skyldig att utreda och vidta åtgärder för samtliga rapporter om avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommer.

Den enskilde och anhöriga kan vända sig direkt till tillsynsmyndigheten Inspektionen för vård och omsorg, IVO för att framföra sina klagomål på den kommunala verksamheten.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret konstaterar att ingen kommun har infört ett kompensationssystem. Syftet med värdighetsgarantierna inom äldreomsorgen är att skapa mervärde för den enskilde i dennes livssituation till exempel i form av trygghet och social samvaro. Ekonomisk kompensation kan då inte ses som en likvärdig ersättning för det som inte fullgjorts. Det systematiska kvalitetsarbetet täcker väl in situationer där fel och misstag begåtts, och säkrar att ett förbättringsarbete sker.

Stadsledningskontorets bedömning är att ett eventuellt införande av ett kompensationssystem kommer att innebära ökade administrationskostnader, vilket skulle medföra att resurser från kärnverksamhetens verkställighet skulle behöva tas i anspråk. För att detta inte ska ske behöver resurser tillföras, i vilken omfattning behöver utredas separat.

Stadsledningskontoret menar att all verksamhet som bedriver socialtjänst har ett uppdrag att rapportera, utreda och åtgärda eventuella brister på ett systematiskt sätt.

Stadsledningskontorets bedömning är att införandet, uppföljningen och utveckling av värdighetsgarantier är en del i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete, vilket innebär att verksamheten med hjälp av till exempel hantering av inkomna synpunkter/klagomål eller egenkontroll ska säkerställa kvaliteten i verksamheten.

Stadsledningskontorets bedömning är att uppföljning sker bland annat i samband med arbetet med genomförandeplan. Där är den enskilde delaktig, och såväl genomförande som utfall av insatser ska säkerställas utifrån gällande lagar och författningar. Det är av stor vikt för den enskilde att detta görs med god kvalitet, och att såväl handläggning som dokumentation sker i enlighet med vad som följer av stadens gemensamma utredningsmodell IBIC. Olika funktioner utifrån stadsdelarnas utsedda representanter har varit delaktiga i arbetet med framtagande av värdighetsgarantier. Information ut till medarbetare sker i linjen.

I samband med stadens kommande omorganisation vid årsskiftet, föreslås att äldre samt vård- och omsorgsnämnden får i uppdrag att arbeta vidare med implementering av

värdighetsgarantierna för att stadens äldreomsorg ska vara likvärdig för den enskilde. Då hanteras även frågan i närhet tillsammans med enhetschefer och medarbetare.

Den strukturella ram för hantering av värdighetsgarantier som föreslås, innebär inte någon utökning eller förändring utöver vad som av lag följer för dokumentation, ärendehantering och systematiskt kvalitetsledningsarbete.

Jonas Kinnander

Eva Hessman

Direktör Ärende och utredning

Stadsdirektör



Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationssystem när det brister

§ 784, 0403/19

Beslut

Ärendet återremitteras i enlighet med yrkande från D:

Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen återremitteras till stadsledningskontoret för att se över uppföljningen och säkerställa en minimal administration. Hur uppföljning skall genomföras ska ske i samråd med medarbetare och enhetschefer.

Tidigare behandling

Bordlagt den 16 september 2020, § 729.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 25 augusti 2020.

Återremissyrkande från D den 25 september 2020.

Tilläggsyrkande från SD den 11 september 2020.

Yttrande från V och MP den 29 september 2020.

Yrkanden

Martin Wannholt (D), Jonas Attenius (S) och Daniel Bernmar (V) yrkar att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från D den 25 september 2020. Vidare yrkar Daniel Bernmar (V) avslag på tilläggsyrkande från SD den 11 september 2020.

Jörgen Fogelklou (SD) yrkar i första hand att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från D den 25 september 2020 och i andra hand bifall till tilläggsyrkande från SD den 11 september 2020.

Ordföranden Axel Josefson (M) yrkar att ärendet ska avgöras vid dagens sammanträde och bifall till stadsledningskontorets förslag samt avslag på tilläggsyrkande från SD den 11 september 2020.



Propositionsordning

Ordföranden ställer propositioner på dels ärendets återremiss och dels ärendets avgörande idag och finner att kommunstyrelsen beslutat återremittera ärendet.

Protokollsanteckning

Representanterna från V och MP antecknar som yttrande en skrivelse från den 29 september 2020.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret - Återremiss

Dag för justering

2020-10-04

Vid protokollet

Sekreterare

Mathias Sköld

Ordförande

Axel Josefson

Justerande

Daniel Bernmar



Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorg samt redovisning av uppdrag att utreda ett kompensationssystem när det brister

§ 719, 0403/19

Beslut

Ärendet återremitteras till stadsledningskontoret i enlighet med yrkande från M, L och C:

1. Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen i enlighet med bilaga 1 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande återremitteras.
2. Kommunstyrelsen/stadsledningskontoret får i uppdrag att komplettera föreslagna värdighetsgarantier i äldreomsorg med ytterligare garantier som fångar begreppen ”värdighet”, ”respekt” och ”bemötande”.
3. Kommunstyrelsen/stadsledningskontoret får i uppdrag att utreda möjligheten att införa ett uppföljningssystem där brukarna själva kan rapportera in när de upplever att utföraren brustit i värdighetsgarantin.
4. Kommunstyrelsen/stadsledningskontoret får i uppdrag att utreda hur kännedomen om värdighetsgarantin kan öka hos brukarna.

Tidigare behandling

Bordlagt den 11 september 2019, § 648.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 15 augusti 2019.

Återremissyrkande från V och MP den 6 september 2019.

Återremissyrkande från M, L och C samt särskilt yttrande från KD den 4 oktober 2019.

Tilläggsyrkande från SD den 4 oktober 2019.

Yttrande från D den 4 oktober 2019.

Yrkanden

Daniel Bernmar (V) och Marina Johansson (S) yrkar att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från V och MP den 6 september 2019 och avslag på yrkande från M, L och C den 4 oktober 2019 och tilläggsyrkande från SD den 4 oktober 2019.

Ordföranden Axel Josefson (M) och Martin Wannholt (D) yrkar att ärendet ska återremitteras i enlighet med yrkande från M, L och C den 4 oktober 2019. Vidare yrkar Axel Josefson (M) avslag på yrkande från V och MP den 6 september 2019 och tilläggsyrkande från SD den 4 oktober 2019.

Jörgen Fogelklou (SD) yrkar bifall till stadsledningskontorets förslag och tilläggsyrkande från SD den 4 oktober 2019 och avslag på yrkande från V och MP den 6 september 2019 och yrkande från M, L och C den 4 oktober 2019.

Propositionsordning

Ordföranden ställer först propositioner på dels ärendets avgörande idag och dels ärendets återremiss och finner att kommunstyrelsen beslutat återremittera ärendet.

Ordföranden konstaterar här efter att det föreligger två återremissyrkanden och ställer propositioner på återremissyrkandena från M, L och C samt V och MP och finner att återremissyrkandet från M, L och C bifallits. Omröstning begärs.

Omröstning

Godkänd voteringsproposition: ”Ja för bifall till återremissyrkande från M, L och C och Nej för bifall till återremissyrkande från V och MP.”

Helene Odenjung (L), Martin Wannholt (D), Hampus Magnusson (M), Jessica Blixt (D), Jörgen Fogelklou (SD), Naod Habtemichael (C) och ordföranden Axel Josefson (M) röstar Ja (7).

Daniel Bernmar (V), Blerta Hoti (S), Karin Pleijel (MP), Marina Johansson (S), Grith Fjeldmose (V) och Jonas Attenius (S) röstar Nej (6).

Kommunstyrelsen beslutar med sju röster mot sex att återremittera ärendet i enlighet med yrkande från M, L och C.

Protokollsanteckningar

Elisabet Lann (KD) antecknar följande till protokollet: Om jag hade haft rätt att rösta hade jag röstat Ja.

Elisabet Lann (KD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 4 oktober 2019.

Representanterna från D antecknar som yttrande en skrivelse från den 4 oktober 2019.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret - Återremiss

Dag för justering

2019-10-30



Vid protokollet

Sekreterare

Mathias Sköld

Ordförande

Axel Josefson

Justerande

Daniel Bernmar



Utredning av kompensationssystem - värdighetsgarantier

[Underrubrik]

2019-08-13

Innehåll

Sammanfattning	3
Ärendet.....	5
Bakgrund	5
Lagstiftning om nationell värdegrund.....	5
Nuvarande värdighetsgarantier i Göteborgs Stad.....	5
Kommunens möjligheter att lämna kompensation till enskilda	5
Ansvarig nämnd, sekretess och behandling av personuppgifter	6
Vem omfattas av bestämmelsen?.....	7
Former för kompensation.....	7
Handläggning, beslut och överklagbarhet.....	8
Privata utförare	9
Systematiskt kvalitetsarbete	10
Välfärdens processer	11
Utredning av avvikelser, synpunkter och klagomål	12
Inspektionen för vård och omsorg.....	12
IBIC 13	
Stadsledningskontorets bedömning	13

Sammanfattning

I kommunallagen, KL, finns ett principiellt förbud för kommunen att ge understöd åt enskilda. Lagen om vissa kommunala befogenheter, befogenhetslagen, innehåller bestämmelser som ger kommuner ökade befogenheter i förhållande till vad som gäller enligt KL. Enligt befogenhetslagen får en kommun lämna kompensation till en person när socialnämnden inte har fullgjort en garanti som lämnats till personen att inom en viss tid eller på ett visst sätt tillhandahålla bistånd enligt SoL. Denna bestämmelse ger kommunen en möjlighet att utge kompensation till enskilda när lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen inte efterlevts.

Vid inrättandet av ett kompensationssystem måste likställighetsprincipen i KL beaktas. Likställighetsprincipen innebär att kommunen ska behandla alla medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Det betyder t.ex. att alla kommuninvånare ska kunna få kompensation oavsett var i kommunen personen är bosatt.

Enligt befogenhetslagen ska verksamhet som avser kompensation handhas av den eller de nämnder som fullgör kommunens ansvar som socialnämnd. Verksamheten kommer att omfattas av socialtjänstsekretessen offentlighets- och sekretesslagen, OSL, och av den reglering som gäller för hanteringen av personuppgifter inom socialtjänsten.

Det är kommunen som avgör om, när och på vilka villkor kompensation ska lämnas. Om kommunen väljer att införa ett kompensationssystem måste det vara tydligt under vilka omständigheter kompensation ges och vad den består av. Detta ställer höga krav på hur de lokala värdighetsgarantierna är utformade. Sveriges kommuner och landsting känner inte till någon kommun som har infört ett kompensationssystem.

En lokal värdighetsgaranti är en utfästelse om att en insats ska verkställas med en viss service- eller kvalitetsnivå. I de fall kommunen inte uppfyller en värdighetsgaranti har den enskilde inga rättsliga medel att använda sig av för att kräva att garantin uppfylls. Om ett kompensationssystem införs kommer kommunen att i varje enskilt fall fatta beslut om den person som önskar kompensation ska få det eller inte. Förvaltningslagen kommer att vara tillämplig vid handläggningen av ärenden om kompensation och kommunens beslut i frågan kommer kunna angripas genom laglighetsprövning enligt bestämmelserna i KL. Även Europeiska konventionen den 4 november 1950 angående skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen) kan komma att vara av betydelse för frågan om överklagande.

Utifrån likställighetsprincipen i KL behöver ett kompensationssystem omfatta även dem som får sin insats utförd av en privat utförare. I dessa fall måste hanteringen av kompensation regleras i avtalsrelationen med utföraren. Om ett kompensationssystem ska inrättas behöver det därför ske en översyn av kommunens upphandlade kontrakt på de områden där möjligheten till kompensation ska ges.

Alla verksamheter som bedrivs inom socialtjänstlagen, hälso- och sjukvården samt LSS behöver ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna. Detta innebär bl.a. att kommunen är skyldig att utreda och vidta åtgärder för samtliga rapporter om avvikelser, synpunkter och klagomål som inkommer.

Den enskilde och anhöriga kan vända sig direkt till tillsynsmyndigheten IVO för att framföra sina klagomål på den kommunala verksamheten.

Ärendet

Kommunstyrelsen har i budgeten för år 2019 fått i uppdrag att utveckla de lokala värdighetsgarantierna att gälla även för särskilt boende för äldre samt att utreda ett kompensationsystem när det brister. Denna utredning utgör uppdraget avseende att utreda ett kompensationsystem när det brister.

Bakgrund

Lagstiftning om nationell värdegrund

Sedan år 2011 finns en nationell värdegrund som gäller inom socialtjänstens omsorg om äldre. Av 5 kap. 4 § första stycket socialtjänstlagen (2001:453), SoL, framgår att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Genom bestämmelsen har många kommuner infört s.k. lokala värdighetsgarantier. Syftet med lokala värdighetsgarantier är att förtydliga kommunens service- och kvalitetsnivåer vid fullgörandet av kommunens uppgifter enligt SoL.

Nuvarande värdighetsgarantier i Göteborgs Stad

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad beslutade år 2014 att införa lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Följande garantier finns publicerade på Göteborgs Stads hemsida.

- Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om vi inte kan komma inom överenskommen tid.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp.
- Vi garanterar att planeringen för hur din hjälp och ditt stöd ska utföras görs tillsammans med dig eller med person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor från det att din hjälp påbörjats. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Har du ett beslut om avlösning i hemmet garanterar vi individuellt anpassad hjälp. När du meddelar att du behöver avlösning ska du kunna få det senast inom 48 timmar. Vi behöver två vardagar för att planera

Kommunens möjligheter att lämna kompensation till enskilda

Kommunens möjligheter att lämna ekonomisk kompensation till enskilda personer eller att kompensera dem på annat sätt begränsas av

bestämmelserna i KL. Av 2 kap. 1 § KL framgår att kommuner själva får ha hand om angelägenheter av allmänt intresse som har anknytning till kommunens område eller deras medlemmar. Bestämmelsen ger bl.a. uttryck för lokaliseringsprincipen som innebär att en kommunal åtgärd måste vara knuten till kommunens eget område eller dess medlemmar för att den ska anses som en kommunal angelägenhet.

I bestämmelsen i 2 kap. 1 § KL ligger även ett principiellt förbud för kommuner att ge understöd åt enskilda. Undantag från det här förbudet gäller för det fall det av lag framgår att kommunen har en skyldighet eller en befogenhet att ekonomiskt eller på annat sätt understödja enskilda. Av intresse här är befogenhetslagen som innehåller bestämmelser som ger kommuner ökade befogenheter i förhållande till vad som gäller enligt KL.

Av 1 kap. 2 § befogenhetslagen följer att det krav på anknytning till kommunens område eller dess medlemmar som avses i 2 kap. 1 § KL inte gäller vid tillämpningen av 2 kap. 10 § befogenhetslagen. Enligt 2 kap. 10 § befogenhetslagen får en kommun lämna kompensation till en person när socialnämnden inte har fullgjort en garanti som lämnats till personen att inom en viss tid eller på ett visst sätt tillhandahålla bistånd enligt 4 kap. 1 eller 2 § SoL. Bestämmelserna ger således kommunen en möjlighet att utge kompensation till enskilda när lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen inte efterlevts.

Vid inrättandet av ett kompensationssystem måste likställighetsprincipen i 2 kap. 3 § KL beaktas. Likställighetsprincipen innebär att kommunen ska behandla alla medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat. Det betyder bl.a. att alla kommuninvånare ska kunna få kompensation oavsett var i kommunen personen är bosatt. Det är alltså inte möjligt för vissa kommun- eller stadsdelar inom en kommun att utge kompensation om inte alla kommun- eller stadsdelar erbjuder samma möjlighet. Kompensationen ska också ges på samma villkor.

Ansvarig nämnd, sekretess och behandling av personuppgifter

Om kommunfullmäktige beslutar att inrätta ett kompensationssystem ska fullmäktige utse de nämnder som ska vara ansvariga för verksamheten. Av 1 kap. 4 § andra stycket befogenhetslagen framgår att den eller de nämnder som avses i 2 kap. 4 § första stycket SoL (dvs. socialnämnderna) ska ha hand om verksamhet som avser kompensation. Stadgandet innebär att verksamheten kommer att omfattas av sekretess inom socialtjänsten enligt 26 kap. 1 § OSL.

Sekretessregleringen i OSL gör att det finns s.k. sekretessgränser runt myndigheter, och även mellan olika verksamhetsgrenar inom samma myndighet när de är att betrakta som självständiga i förhållande till varandra. I sekretesssammanhang ses varje kommunal nämnd med underlydande förvaltning som en myndighet. Uppgifter som omfattas av sekretess får inte

lämnas ut över en sekretessgräns, om inte en sekretessbrytande bestämmelse eller menprövning tillåter det.

Av 26 kap. 1 § OSL följer att sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men. Eftersom det råder presumtion för sekretess för uppgifter som omfattas av 26 kap. 1 § OSL krävs det som regel samtycke från den som uppgifterna rör eller att det finns en tillämplig sekretessbrytande bestämmelse för att sådana uppgifter ska kunna lämnas ut. De ramar som bestämmelserna om sekretess sätter upp måste beaktas vid t.ex. organisatoriska ställningstaganden.

Vad gäller behandling av personuppgifter så innebär bestämmelsen i 1 kap. 4 § andra stycket befogenhetslagen att verksamhet enligt lagen kommer att omfattas av dataskyddsförordningen, lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning och lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.

Vem omfattas av bestämmelsen?

Bestämmelsen i 2 kap. 10 § befogenhetslagen ger kommuner möjlighet att ge kompensation till enskilda som har fått ett beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 eller 2 § SoL och där socialnämnden inte har fullgjort en garanti som lämnats till personen att inom en viss tid eller på ett visst sätt tillhandahålla biståndet. Det ställs alltså inget krav på att den enskilde måste vara kommunmedlem. I förarbetena till bestämmelsen konstateras bl.a. följande. Beslut om bistånd, t.ex. ansökan enligt 2 kap. 3 § SoL, kan avse även icke kommunmedlemmar. Bistånd kan även ges till den som vistas i kommunen utan att vara folkbokförd där. Eftersom SoL har en räckvidd som i vissa fall avser personer som inte är kommunmedlemmar bör även den som inte är kommunmedlem kunna kompenseras i de fall socialnämnden i kommunen fattat beslut som rör denne.

Former för kompensation

Av 1 kap. 4 § befogenhetslagen framgår att bestämmelsen i 2 kap. 10 § inte inskränker de skyldigheter som kommuner har enligt SoL. Härigenom har det förtydligats att befogenheten inte påverkar kommunernas ansvar enligt andra bestämmelser. En eventuell kompensation ska väga upp för brister i tillhandahållande av bistånd enligt SoL och inte tillämpas i stället för till exempel en korrekt handläggning eller verkställighet av beslutade insatser.

I lagstiftningen anges inte närmare på vilket sätt kompensation ska utgå för det fall en kommun väljer att införa ett kompensationssystem. Det är kommunen som själv avgör om, när och på vilka villkor kompensation ska lämnas. Det kan till exempel handla om att den enskilde får ekonomisk ersättning, nedsättning av avgiften för den aktuella biståndsbeslutade insatsen eller erbjudande om stöd vid en annan tidpunkt. Kommunen bör i

sina riktlinjer ange under vilka förhållanden och till vilka belopp i olika förekommande fall kompensation ska utges, hur olika avgifter ska kunna sättas ned eller hur kompensationen ska ske på annat sätt.

När en kommun väljer att inrätta lokala värdighetsgarantier som är kopplade till någon form av kompensation måste det vara tydligt under vilka omständigheter kompensation ges och vad den består av. Det ställer höga krav på att de lokala värdighetsgarantierna blir precist utformade.

Handläggning, beslut och överklagbarhet

Några andra områden som behöver belysas är vad som gäller för handläggning och överklagbarhet om det införs en möjlighet för enskilda att få kompensation när kommunen inte lever upp till värdighetsgarantierna. En lokal värdighetsgaranti är en utfästelse om att en insats ska verkställas med en viss service- eller kvalitetsnivå. Det är emellertid inte fråga om en garanti i civilrättslig mening. I de fall kommunen inte uppfyller en värdighetsgaranti har den enskilde inga rättsliga medel att använda sig av för att kräva att garantin uppfylls och inte heller någon rätt till t.ex. skadestånd. En bristfälligt utförd värdighetsgaranti går inte i sig att föra till domstol genom ett överklagande.

Om ett kompensationssystem införs kommer kommunen att i varje enskilt fall fatta beslut om den person som begär kompensation ska få den begärda kompensationen. FL gäller enligt 1 § bl.a. för handläggning av ärenden hos förvaltningsmyndigheter. Uttrycket ärende definieras inte i lagen men i förarbetena uttalas bl.a. följande. Kännetecknande för vad som utgör ett ärende är att det regelmässigt avslutas genom ett uttalande från myndighetens sida som är avsett att få faktiska verkningar för en mottagare i det enskilda fallet. Ett ärende avslutas genom ett beslut av något slag. FL kommer således att vara tillämplig vid handläggningen av ärenden som gäller enskildas rätt till kompensation.

När det gäller t.ex. handläggningen av en ansökan om bistånd enligt SoL kompletteras FL:s bestämmelser med reglerna om handläggning av ärenden i SoL. Ärenden om kompensation enligt 2 kap. 10 § befogenhetslagen kommer emellertid inte att omfattas av detta regelverk. Kompensation enligt 2 kap. 10 § befogenhetslagen förutsätter att den enskilde har fått ett beslut om bistånd enligt 4 kap. 1 eller 2 § SoL men ska inte sammanblandas med biståndsbeslutet eller med kommunens skyldighet att verkställa detta beslut med god kvalitet.

Av 2 § FL framgår att vid handläggning av sådana kommunala ärenden där besluten kan laglighetsprövas enligt KL ska ett antal bestämmelser i FL inte tillämpas. Som beskrivs nedan så kommer kommunens beslut om kompensation enligt 2 kap. 10 § befogenhetslagen kunna överklagas genom laglighetsprövning. De bestämmelser i FL som ska tillämpas i dessa ärenden är bestämmelserna om legalitet, objektivitet och proportionalitet, service och tillgänglighet i förhållande till allmänheten och samverkan med andra

myndigheter, bestämmelsen om krav på enkel, snabb och kostnadseffektiv handläggning, bestämmelserna om tolkning, översättning, biträde och ombud och bestämmelserna om bekräftelse av och ankomstdag för inkomna handlingar.

Kommunala beslut som rör enskilda kan överklagas antingen genom förvaltningsbesvär eller genom laglighetsprövning. Bestämmelserna om förvaltningsbesvär finns i FL och i specialförfattningar. Laglighetsprövning regleras i 13 kap. KL. Av 13 kap. 3 § KL framgår att en förutsättning för att ett beslut ska kunna överklagas genom laglighetsprövning är att det inte kan överklagas med förvaltningsbesvär enligt någon annan lag eller författning. I befogenhetslagen finns inga bestämmelser som innebär att beslut med stöd av 2 kap. 10 § kan överklagas med förvaltningsbesvär.

Vilka beslut som får överklagas genom laglighetsprövning framgår vidare av 13 kap. 2 § KL. Där anges att överklagbarheten bl.a. gäller beslut av en nämnd, om beslutet inte är av rent förberedande eller rent verkställande art. Varje kommunmedlem kommer alltså kunna angripa det enskilda beslutet att lämna kompensation genom laglighetsprövning enligt bestämmelserna i KL. Det är enbart medlemmar av kommunen som har rätt att begära laglighetsprövning. Vid laglighetsprövning görs en prövning som enbart avser lagligheten i det överklagade beslutet. Om klagomålet bifalls kan det endast leda till att det överklagade beslutet helt eller delvis upphävs. Domstolen får inte sätta något annat beslut i det upphävda beslutets ställe.

Av förarbetena till 2 kap. 10 § befogenhetslagen framgår att regeringens bedömning var att det kunde förväntas blir ovanligt med överklaganden vad gäller kommunens befogenhet att lämna kompensation till enskilda. Det kan konstateras att så också verkar ha blivit fallet då det synes saknas domstolsavgöranden som rör frågan. En förklaring kan emellertid vara att det är få kommuner som faktiskt infört ett kompensationssystem.

För frågan om möjligheten att överklaga ett beslut om kompensation kan även Europakonventionen vara av betydelse. Enligt artikel 6.1 i Europakonventionen ska var och en vid prövningen av hans eller hennes civila rättigheter vara berättigad till en rättvis och offentlig förhandling inom skälig tid och inför en oavhängig och opartisk domstol som upprättats genom lag. I förarbeten till 2 kap. 10 § befogenhetslagen uttalas bl.a. följande. Beroende på hur de kommuner som väljer att införa en möjlighet till kompensation reglerar förutsättningarna för kompensation kan det bli fråga om sådana civila rättigheter som avses i artikel 6 i Europakonventionen. Av artikel 6 följer att enskilda vid tvist rörande sådana rättigheter har rätt till domstolsprövning av tvisten.

Privata utförare

Lokala värdighetsgarantier kan tillämpas även i de fall en kommun har lämnat över utförandet av olika insatser enligt SoL till privata utförare. Göteborgs Stad har infört ett valfrihetssystem inom hemtjänsten. I

förfrågningsunderlaget ställer kommunen krav på att de privata utförarna ska följa Göteborgs Stads lokala värdighetsgarantier. Utifrån likställighetsprincipen i KL behöver ett kompensationssystem omfatta även dem som väljer att få sin insats utförd av en privat utförare inom ramen för valfrihetsystemet. Avtalsrelationen mellan kommunen som upphandlande myndighet och de privata utförarna inom valfrihetsystemet regleras genom bl.a. villkoren i förfrågningsunderlaget. Om kommunen väljer att införa ett kompensationssystem behöver hanteringen av ärenden om kompensation vid brist hos en privat utförare regleras i förfrågningsunderlaget. En ändring av förfrågningsunderlaget ska beslutas av kommunfullmäktige.

Göteborgs Stad har också särskilda boenden för äldre som drivs av privata utförare. På motsvarande sätt som ovan behöver ett kompensationssystem omfatta även de personer som får sitt beslut verkställt av en privat utförare, för det fall det införs lokala värdighetsgarantier inom särskilda boenden för äldre och garantierna ska följas av utföraren. Även i dessa fall måste hanteringen av kompensation regleras i avtalsrelationen med utföraren. Ett inrättande av ett kompensationssystem innebär därför att det behöver ske en översyn av kommunens upphandlade kontrakt på de områden där möjligheten till kompensation ska ges.

Enligt 3 kap. 12 § KL får kommuner, med de begränsningar som framgår av lag, överlämna skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare. Skötseln av angelägenheter som innefattar myndighetsutövning får enligt 10 kap. 1 § KL bara lämnas över om det finns stöd för det i lag. Begreppet myndighetsutövning används på många områden inom den offentliga förvaltningen men är inte definierat i lag. Myndighetsutövning kan sägas vara när en myndighet ensidigt bestämmer en enskilds rättigheter, eller skyldigheter, inom de ramar som dras upp av lagar och andra författningar. Beslut i frågan om kompensation enligt 2 kap. 10 § befogenhetslagen kommer att innefatta myndighetsutövning. Det saknas stöd i lag för att lämna denna uppgift till privata utförare. Uppgiften att besluta om sådan kompensation kommer därför behöva handhas av kommunen även i de fall det avser kompensation för brister i en privat utförares egen verksamhet och oavsett om utföraren ska stå kostnaden för kompensationen.

Systematiskt kvalitetsarbete

Alla verksamheter som bedrivs inom socialtjänstlagen, hälso- och sjukvården samt LSS behöver ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna. Ledningssystemet är ett system för att fastställa principer för ledning av verksamheten. Ledningssystemet ska omfatta verksamhetens alla delar och den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet, planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Föreskrifterna och de allmänna råden för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) fokuserar på hur ett systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården ska bedrivas.

Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Stadsdelsförvaltningarna bedriver ett gemensamt kvalitetsarbete inom ramen för Valfärdens processer för att identifiera, beskriva och fastställa de processer som krävs för att säkra kvaliteten i verksamheterna. Inom arbetet har ett gemensamt ledningssystem tagits fram och fastställts.

Valfärdens processer

Göteborgs Stad har en gemensam organisation för ledningssystem för kvalitets- och processarbete som består av centrala och lokala processledare och forum som driver utveckling och uppdatering i och av välfärdsområdets processer. Stadsledningskontoret ansvarar för att ta fram och förvalta processkartor som beskriver hur processen ska fungera. Förvaltningarna ansvarar för att arbetet enligt processen fungerar, har de resurser som behövs och följer processkartan. I det ingår att driva implementering och uppföljning av processen.

Stadsdelsförvaltningarnas aktiviteter inom det systematiska kvalitetsarbetet sammanställs och analyseras i respektive förvaltning i en årlig kvalitetsrapport som bygger på ett antal kvalitetsindikatorer som Socialstyrelsen och SKL, gemensamt har arbetat fram och definierat. Kvalitetsrapporten fastställs av nämnden och rapporterats därefter till kommunstyrelsen. I kvalitetsrapporten anges förbättringsområden, föreslagna och eventuellt redan vidtagna åtgärder samt åtgärdernas effekt. Genom rapporteringen synliggörs verksamheternas systematik, analys och åtgärder.

Den som bedriver socialtjänst ska fastställa de processer och rutiner i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Inom arbetet med Valfärdens processer har en gemensam process för hela ärendekedjan inom socialtjänsten tagits fram. Den så kallade socialtjänstprocessen är en av äldreomsorgens huvudprocesser. Processerna är också ett metod- och kunskapsstöd för chefer och medarbetare. Som beskrivits ovan ansvarar stadsledningskontoret för att ta fram och förvalta processkartor. Förvaltningarna ansvarar för att arbetet enligt processen fungerar, har de resurser som behövs och följer processkartan. I det ingår att driva implementering och uppföljning av processen. I Valfärdens processer återfinns även värdighetsgarantierna.

För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete. I förbättringsarbetet läggs vikt vid förebyggande åtgärder såsom riskanalyser för att kunna förhindra att vårdskador, missförhållanden och andra avvikelser inträffar. Även egenkontroller betonas där den som bedriver verksamhet ska undersöka verksamhetens resultat och kontrollera kvaliteten. Därutöver ska inkomna rapporter, klagomål och synpunkter tas emot, utredas,

sammanställas och analyseras för att säkerställa kvaliteten. Föreskrifterna och de allmänna råden lyfter fram dessa olika sätt genom vilka den som bedriver verksamhet kan få kännedom om de resultat verksamheten uppnår och om förekomsten av eventuella avvikelser. Om en verksamhet inte når upp till krav och mål i föreskrifter och beslut ska en avvikelse rapporteras och som verksamheten måste handlägga. Identifierade avvikelser ska dels utredas och åtgärdas, dels ska processer och rutiner ses över så att den som bedriver verksamheten med stöd av dem kan säkra att en inträffad avvikelse inte inträffar igen. Därigenom ska en systematisk och fortlöpande utveckling ske verksamhetens kvalitet.

Utredning av avvikelser, synpunkter och klagomål

Den som bedriver verksamhet ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Klagomål och synpunkter kan framföras av alla intressenter som är angivna i föreskriften, vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter och föreningar andra organisationer och intressenter. Detta för att den som bedriver verksamheten ska kunna få en bred återkoppling avseende hur verksamheten bedrivs och kännedom om eventuella avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten. Som exempel på klagomål och synpunkter från myndigheter kan anges beslut från ordinarie tillsynsmyndigheter och beslut från extraordinära tillsynsmyndigheter som JO och Justitiekanslern (JK). De mottagna klagomålen och synpunkterna på verksamhetens kvalitet ska utredas. Utredningen ska leda till att den som bedriver verksamheten ska kunna ta ställning till om det förekommit avvikelser i verksamheten. Med avvikelse avses att verksamheten inte når upp till krav och mål enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

I lagstiftningen finns bestämmelser som reglerar skyldigheter att rapportera vårdskador och risker för vårdskador (Lex Maria) respektive missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (Lex Sarah.)

Inspektionen för vård och omsorg

När en enskild är missnöjd kan vederbörande vända sig till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, som bedriver tillsyn inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten samt verksamhet enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS. IVO:s främsta uppgift är att svara för tillsyn och tillståndsprövning inom hälso-och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Syftet med tillsynen är att granska så att befolkningen får vård och omsorg som är säker,

har god kvalitet och bedrivs i enlighet med lagar och andra föreskrifter. Den lagstiftning som styr verksamheten är i huvudsak patientsäkerhetslagen, socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Inom ramen för IVO:s uppdrag ska myndigheten särskilt arbeta med att regelbundet analysera och dra generella slutsatser av de brister och missförhållanden som uppdagas i verksamheterna inom hälso- och sjukvård och socialtjänst samt utveckla rutiner för att planera tillsyn grundad på egen riskanalys. Riskanalysen ska baseras på iakttagelser från såväl den egna tillsynen som andra aktörer, och inom ramen för tillsynen lämna råd och ge vägledning till verksamheterna i vård och omsorg, IVO ska också återföra brett vad som uppdagas inom ramen för tillsynen. Detta för att skapa ett systematiskt lärande och för att undvika att brister och missförhållanden upprepas.

Den enskilde och anhöriga kan vända sig direkt till IVO för att framföra sina klagomål på den kommunala verksamheten.

IBIC

Individens behov i centrum, IBIC, omfattar alla vuxna personer oavsett funktionsnedsättning som behöver stöd i sin livsföring utifrån socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service (LSS). Socialstyrelsen har vidareutvecklat Äldres behov i centrum (ÄBIC), till Individens behov i centrum (IBIC). Med ett systematiskt arbetssätt beskrivs nuläge, mål och resultat med strukturerad dokumentation. Det ger säkrare överföring och återanvändning av information. Målet är att individen får sina behov beskrivna på ett likvärdigt sätt i hela landet och att individen får möjlighet att stärka sina egna resurser avseende genomförande av aktiviteter och delaktighet.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret konstaterar att ingen kommun har infört ett kompensationsystem, i form av en ekonomisk kompensation till den enskilde likt Västtrafiks kompensationsystem vid kollektivtrafikens förseningar. Förklaringen till det är att det inte är möjligt att formulera sådana värdighetsgarantier för äldreomsorgen, eftersom de är tänkta att skapa ett mervärde för den enskilde i dennes livssituation t.ex. i form av trygghet och social samvaro.

Stadsledningskontorets bedömning är att ett eventuellt införande av ett kompensationsystem kommer att innebära ökade administrationskostnader, vilket skulle medföra att resurser från kärnverksamhetens verkställighet skulle behöva tas i anspråk. För att detta inte ska ske behöver resurser tillföras, i vilken omfattning behöver utredas separat.

Stadsledningskontoret menar att all verksamhet som bedriver socialtjänst har ett uppdrag att rapportera, utreda och åtgärda eventuella brister på ett

systematiskt sätt. Stadsledningskontorets bedömning är att införandet, uppföljningen och utveckling av värdighetsgarantier är en del i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete, vilket innebär att verksamheten med hjälp av t.ex. hantering av inkomna synpunkter/klagomål eller egenkontroll ska säkerställa kvaliteten i verksamheten.



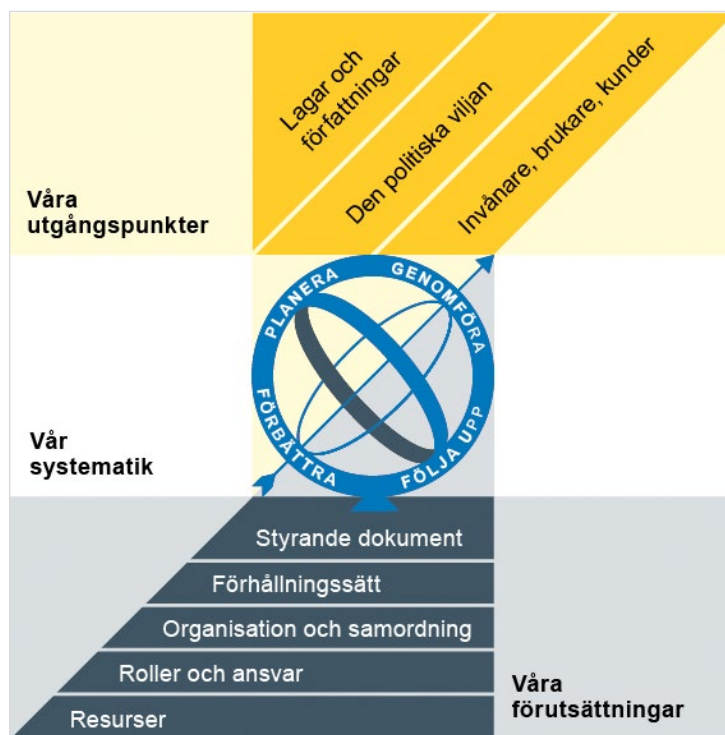
Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen

Reglerande styrande dokument

Policy
► Riktlinje
Regel
Anvisning
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrssystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.



Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen			
Beslutad av: Kommunstyrelsen	Gäller för: Äldreomsorgen	Diarienummer: 0403/19	Datum och paragraf för beslutet: 2014-06-05 § 20 Dnr 1133/11
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: Avdelningschef, ÄO/HS SLK
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna riktlinje	3
Vem omfattas av riktlinjen.....	3
Bakgrund.....	3
Lagbestämmelser.....	3
Stödjande dokument	4
Riktlinje	5
Värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende	5
Värdighetsgarantier för insatser i ordinärt boende	5
Värdighetsgarantier för äldreboende	5
Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende.....	6

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Dokumentet utgör en stadengemensam riktlinje om aktuella värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Göteborgs Stad.

Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för de nämnder som bedriver äldreomsorg i Göteborgs Stad. Om privata utförare omfattas av riktlinjen regleras det i specifika förfrågningsunderlag och avtal.

Värdighetsgarantierna behöver vara tillgängliga för medborgarna i olika informationskanaler. En förutsättning för att skapa tyngd bakom en garanti är att den enskilde känner till garantin och vet hur man lämnar synpunkt/klagomål på garantin samt att verksamheten hanterar dessa i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet.

Bakgrund

Den 1 januari 2011 infördes en nationell värdegrund i socialtjänstlagen. Bakgrunden till det var att det behövdes en specifik värdegrundsparagraf för äldre för att öka kvaliteten i äldreomsorgen. Syftet med en gemensam nationell värdegrund inom äldreomsorgen är att tydliggöra vilka värderingar och förhållningssätt som ska finnas i den dagliga verksamheten.

Kommunfullmäktige beslutade under 2014 om värdighetsgarantier som i huvudsak rörde verksamhet i ordinärt boende. I Göteborgs Stads budget för 2019 gavs uppdraget att utveckla värdighetsgarantierna även för äldreboende.

Lagbestämmelser

Dokumentet utgår främst från den nationella värdegrunden för äldreomsorgen som finns i Socialtjänstlagen (2001:453). Andra viktiga begrepp i socialtjänstlagen är självbestämmande, respekt, integritet och god kvalitet. Socialtjänstlagens värdegrund kompletteras genom Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2012:3) som beskriver hur värdegrunden kan praktiseras och betonar att verksamheten ska ha ett etiskt förhållningssätt.

Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS tydliggör hur dokumentation ska föras i individärenden, i genomförandeplan, journalanteckningar och i uppföljning i verkställighet liksom i myndighetsutövning.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska användas för att säkra kvalitet i, samt planera, leda och förbättra verksamheter.

Stödjande dokument

Berörda nämnder/förvaltningar ansvarar för att ta fram eventuella stödjande dokument.

Riktlinje

Värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi garanterar att ditt behov av vård och omsorg planeras i en genomförandeplan som görs tillsammans med dig och/eller den person som företräder dig. Planeringen ska vara klar inom två veckor efter att din insats påbörjades. Har du annat modersmål än svenska garanterar vi att din plan översätts om du så önskar.
- Vi garanterar dig ett bemötande präglat av respekt för din person och din värdighet. Därför beskriver vi tillsammans med dig i din genomförandeplan vad ett respektfullt bemötande och värdigt arbetssätt innebär för just dig.
- Genom att i planering och uppföljning av insatser prata om vad värdighetsgarantierna innebär för just dig, gör vi dem väl kända och konkreta.

Värdighetsgarantier för insatser i ordinärt boende

- Vi garanterar att medarbetare som besöker dig i ditt hem visar sin tjänstelegitimation när de presenterar sig.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig så fort vi vet om vi inte kan komma inom överenskommen tid.
- Vi garanterar att vi tar kontakt med dig i förväg om en ny medarbetare ska ge dig stöd och hjälp.
- Har du ett beslut om avlösning i hemmet garanterar vi individuellt anpassad hjälp. När du meddelar att du behöver avlösning ska du kunna få det senast inom 48 timmar. Vi behöver två vardagar för att planera.

Värdighetsgarantier för äldreboende

- Vi garanterar att medarbetare bär väl synliga och lättlästa namnbrickor.
- Vi garanterar att du i samband med inflyttning får veta vem som är ansvarig kontaktpersonal.
- Vi garanterar att äldreboendet erbjuder aktiviteter och att du har möjlighet att delta utifrån dina behov.
- Vi erbjuder dig en trivsamtidsmiljö med varierande och näringsriktig kost.

Uppföljning av värdighetsgaranti för hemtjänst, dagverksamhet och äldreboende

- Vi försäkrar oss om att du tycker att vi uppfyller garantierna genom att löpande i verkställighet följa upp genomförandeplanen tillsammans med dig. Om du inte känner dig nöjd antecknas det, och vi gör vad vi kan för att lyckas bättre.
- Enhetschef följer upp och redovisar efterlevnad av kvalitetsgarantier i löpande verksamhetsuppföljning.