

Birgitta Åkerson

046-3595000

birgitta.akerson@lund.se

Vård- och omsorgsnämnden

## Yttrande avseende remiss motion "Man ska kunna lita på Lund"

### Sammanfattning

Kommunkontoret har skickat motion (KD) "Man ska kunna lita på Lund" 2018-09-18 på remiss till vård- och omsorgsnämnden.

Servicegarantier ska enligt motionen syfta till att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster. Hur lång tid ska invånarna behöva vänta och vad händer om kommunen inte levererar som utlovat? Enligt motionen ska servicegarantier införas kring de viktigaste tjänsterna kommunen har i uppdrag att utföra. Servicegarantier ska också tas fram gentemot företag.

Förvaltningen är positiv till införande av servicegarantier i kommunen, vård- och omsorgsnämnden har redan infört värdighetsgarantier inom vård- och omsorg.

### Beslutsunderlag

Vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse den 14 november 2018 dnr 2018/0536.

Motion "Man ska kunna lita på Lund" 2018-09-18

Rapport uppföljning vård- och omsorgsnämndens värdighetsgarantier 2017 dnr 2018/0103

### Barnets bästa

Införande av servicegarantier kan komma att vara positivt för barn.

### Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning

Införande av servicegarantier kan komma att vara positivt för personer med funktionsnedsättning.

2018-11-14

Diarienummer

VOO 2018/0536

## Ärendet

Kommunkontoret har skickat motion (KD) "Man ska kunna lita på Lund" 2018-09-18 på remiss till vård- och omsorgsnämnden.

Servicegarantier ska enligt motionen syfta till att göra det tydligt för Lundaborna vad de ska kunna förvänta sig av kommunens tjänster. Hur lång tid ska invånarna behöva vänta och vad händer om kommunen inte levererar som utlovat? Enligt motionen ska servicegarantier införas kring de viktigaste tjänsterna kommunen har i uppdrag att utföra. Servicegarantier ska också tas fram gentemot företag.

Om kommunen inte lever upp till servicegarantierna ska det enligt motionen vara tydligt hur invånaren kompenseras. Det kan enligt motionen handla om sänkt avgift för tjänsten eller kompensation av något slag, tex fribiljett till äventyrsbadet eller något annat i kommunen.

### ***Värdegrund och värdighetsgarantier avseende vård- och omsorg i Lunds kommun***

Den 1 januari 2011 infördes en nationell värdegrund för äldreomsorgen i socialtjänstlagen<sup>1</sup>. Enligt värdegrunden ska socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Kommunen kan förtydliga lokala service- och kvalitetsnivåer genom att utforma värdighetsgarantier.<sup>2</sup>

För att det ska vara tydligt vad värdegrunden innebär, har vård- och omsorgsnämnden fastställt värdighetsgarantier. Garantierna utgår från den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen och innebär att all personal ska arbeta för att du ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med det menas till exempel rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och trygghet.<sup>3</sup>

Vård- och omsorgsnämnden fattade 2012 beslut om värdighetsgarantier inom vård- och omsorg. En uppföljning 2014 riktad till äldreomsorgens medarbetare och brukare visade dock att värdighetsgarantiernas formuleringar och innehåll inte

---

<sup>1</sup> 5 kap. 4§ socialtjänstlagen (SoL)

<sup>2</sup> Rapport uppföljning värdighetsgarantier 2017

<sup>3</sup> www.lund.se

2018-11-14

Diarienummer

VOO 2018/0536

överensstämde med Socialstyrelsens anvisningar, att garantierna var svåra att förstå och att det fanns dålig kännedom om värdighetsgarantierna bland brukare, närstående och förvaltningens medarbetare.<sup>4</sup> Vård- och omsorgsnämnden beslutade därför om reviderade värdighetsgarantier 2015-06-17.<sup>5</sup> Vård- och omsorgsnämndens värdighetsgarantier syftar till att ange kommunens kvalitets- eller servicenivå. Den ska ge ett mervärde för brukaren och utformas som en utfästelse. Ett mervärde innebär att något utlovas utöver vad den enskilde har rätt till enligt gällande regelverk.<sup>6</sup>

Vård- och omsorgsnämndens fastställda värdighetsgarantierna för vård- och omsorg i Lunds kommun är<sup>7</sup>:

- Du ska få information så att du blir delaktig i beslut och insatser som gäller dig.
- Senast inom 14 dagar blir du erbjuden en namngiven kontaktman. Om du inte är nöjd byter vi kontaktman.
- Vi gör en plan tillsammans med dig, där det ska vara enkelt för dig att se när och hur du ska få ditt stöd. Planen kallar vi för genomförandeplan.
- Kan din vanliga personal inte komma som avtalat meddelar vi dig. Du får också meddelande om det kommer någon som du inte träffat tidigare.
- Du kan få stöd för att delta i social gemenskap.

#### Implementering av de nya värdighetsgarantierna 2016

För att säkerställa att värdighetsgarantierna blev kända av alla brukare, närstående och förvaltningens medarbetare utarbetades en aktivitetsplan. Bla fick en animerad film fick illustrera vad värdighetsgarantierna kan innebära för olika brukare och affischer i olika storlekar och broschyrer spreds i alla verksamheter.<sup>8</sup>

#### Uppföljning av lokala värdighetsgarantier 2017

Vård- och omsorgsförvaltningen genomförde en uppföljning av värdighetsgarantierna hösten 2017(se bilaga). Uppföljningen visade bla att 35% av brukarna kände till att det fanns värdighetsgarantier.

---

<sup>4</sup> Rapport uppföljning värdighetsgarantier 2017

<sup>5</sup> Vård- och omsorgsnämndens beslut 2015-06 17 § 81

<sup>6</sup> Vård- och omsorgsnämndens beslut 2015-06 17 § 81

<sup>7</sup> Vård- och omsorgsnämndens beslut 2015-06 17 § 81

<sup>8</sup> Rapport uppföljning värdighetsgarantier 2017

2018-11-14

Diarienummer

VOO 2018/0536

Det var en ökning från 2014 års uppföljning som visade att 14% av brukarna kände till att det fanns värdighetsgarantier. (Svarsfrekvensen 2017 för brukarna var 20%).

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningen är positiv till införande av servicegarantier i kommunen, vård- och omsorgsnämnden har redan infört värdighetsgarantier inom vård- och omsorg. Förvaltningen bedömer dock att det bör göras en översyn av nuvarande värdighetsgarantier under kommande mandatperiod.

I förhållande till vård- och omsorgsnämndens nuvarande värdighetsgarantier lämnas inte kompensation till invånaren om kommunen inte lever upp till värdighetsgarantierna. Invånarna uppmanas dock att kontakta förvaltningen med synpunkter om värdighetsgarantierna inte uppfylls. Om invånaren lämnar ett skriftligt klagomål så får invånaren en återkoppling inom 10 arbetsdagar från den chef som ansvarar för den berörda verksamheten.

Då all verksamhet inom vård- och omsorg inte är avgiftsbelagd (tex LSS-verksamhet) är det inte möjligt att göra avdrag på avgift som kompensation i alla fall. Dessutom finns det brukare som inte betalar avgiftsbelagda hemtjänstinsatser pga låg inkomst (förbehållsbeloppen gör att kommunen inte tar betalt för hemtjänstinsatser av brukare med lägre inkomster). Det bör övervägas vilken annan form av kompensation som då kan vara möjlig då servicegarantierna inte har uppfyllts. Det kan vara så att kompensationen inte bedöms tillräcklig/användbar av brukare.

Förvaltningen vill lyfta fram att vård- och omsorgsnämndens verksamhet till stor del bygger på myndighetsutövning och därmed finns lagstiftning och föreskrifter som reglerar nämndens verksamhet. Tex ska utredning ske skyndsamt och kommunerna kan dömas till vite vid ej verkställda beslut.

Om kommunen ska införa servicegarantier bedöms det viktigt att konsekvenserna utreds noga innan de olika servicegarantierna beslutas.

Förvaltningen vill också lyfta fram att det är ett omfattande arbete för att beslutade servicegarantier ska bli kända av brukare, närstående och kommunens medarbetare.

Servicegarantierna bör enligt förvaltningens bedömning beslutas av respektive nämnd.

Förvaltningen vill slutligen lyfta fram att införande av servicegarantier även kan komma att få ekonomiska konsekvenser för nämnderna.

2018-11-14

Diarienummer

VOO 2018/0536

## **Förvaltningens förslag till beslut**

### ***Vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta***

att avge yttrande i enlighet med vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse 2018-11-14

Anna Borgius  
Vård- och omsorgsdirektör

Lena Carlereus  
Myndighetschef

*Beslut expedieras till:*  
Kommunkontoret