

Rapport - Uppföljning av införandet av förenklat beslutsfattande

Information till Omvårdnadsnämnden

Innehåll

Sammanfattning	2
Bakgrund	3
Metod	3
Resultat	4
Statistik	4
Handläggarnas uppfattning	5
Utförarnas uppfattning	7
Analys	9
Slutsats	10

Sammanfattning

Ny lagstiftning gav möjligheten att besluta om insatser enligt socialtjänstlagen genom förenklat beslutsfattande, utan utredning med behovsbedömning. Beslut tas då den enskilde ansöker och uppfyller uppsatta kriterier. Syftet med det nya arbetssättet som infördes i Gävle kommun 15 november är att förenkla för den enskilde, komma in med insatser i ett tidigare skede samt öka delaktigheten, självbestämmande och flexibilitet för den enskilde.

I uppföljningen har en enkät besvarats av berörda biståndshandläggare och hemtjänstutförare för att få in deras uppfattning om det förenklat samt betytt tidigare insatser för den enskilde. Frågor direkt till den enskilde har inte kunnat ställas då dessa personer inte kan göra jämförelse mot upplevelsen av traditionell handläggning. Om delaktighet, självbestämmande och flexibilitet ökat har inte kunnat mätas.

Resultatet visar att respondenterna uppfattar att det framförallt innebär enklare hantering för biståndshandläggaren och den enskilde och enligt några utförare även för dem i deras arbete. Vissa respondenter har dock uppfattningen att nya arbetssättet är svårare för parterna att hantera och även förstå.

Uppfattningen är att insatserna inte kommer in i ett tidigare skede trots detta arbetssätt. I några enstaka svar framkommer att ansökan kan ha inkommit från enskild som själv har förmåga att utföra insatserna, vilket i sig är i linje med lagstiftningen.

Införandet av befogenheten i lagstiftningen, ambitionen med den och underlaget i propositionen vilar på en relativt tunn forskningsbas. Slutsatsen i denna uppföljning visar dock att arbetssättet fungerar även om effekten av syftet inte helt uppnås eller kan mätas fullt ut.

Bakgrund

Omvårdnadsnämnden tog den 18 december 2018 beslut (dnr 18ON283) att använda den nya befogenheten i socialtjänstlagen. Införandet av förenklat beslutsfattande inom hjälp i hemmet omfattade insatserna städ, tvätt, inköp, matdistribution och trygghetstelefon och avlösning med upp till 12 timmar per månad. Arbets sättet med förenklat beslutsfattande trädde i kraft 15 november 2019.

Skillnaden mellan beslut med traditionell handläggning och förenklat beslutsfattande innebär att hembesök/möte, utredningen och behovsbedömningen uteblir i det förenklade beslutsfattandet. Den som uppfyller uppställda kriterier erhåller insatser som omfattas av arbets sättet. Uppföljning av besluten sker årligen, likställt beslut med traditionell handläggning.

Syftet med införandet av förenklat beslutsfattande var att;

1. *Förebyggande och tidiga insatser*, befogenheten syftar till att förstärka inslagen av förebyggande insatser genom att generella hemtjänstinsatser tillgängliggörs i ett tidigt skede, vilket regeringen bedömer också kan minska eller skjuta upp behovet av mer omfattande äldreomsorg.
2. *Underlätta för medborgare*, vid förenklat beslutsfattande kommer utredningen i praktiken bara bestå i att konstatera att den äldre uppnått den ålder eller andra kriterier som kommunen angett i sina riktlinjer.
3. *Öka delaktighet, självbestämmande och flexibilitet*, syftet är att underlätta för äldre och ge dem större utrymme för delaktighet och självbestämmande.

Denna uppföljning består av statistik samt en enkät med sju frågor till berörda biståndshandläggare och hemtjänstutförarnas enhetschefer och/eller planerare.

I denna uppföljning ska man ha i beaktande att regeringens proposition vilar på en mycket tunn forskningsbas. Den hänvisar inte till några studier som visar att ett förenklat beslutsfattande skulle vara förebyggande, öka delaktighet o s v. De enda studier man hänvisar till är att den äldre känner sig illa till mods att bli utredd och känslan av en sorg att man kommer till den punkt i livet där man behöver hjälp för att kunna bo kvar hemma och att man upplever den formella handläggningen som komplicerad och att det kan vara svårt för den enskilde att förstå biståndshandläggarnas roll. Även om de tjänstemän de äldre möter är trevliga och tillmötesgående så har äldre kvinnor och män många gånger ett begränsat inflytande över vilken hjälp de ska få och i vilken utsträckning ¹.

Metod

Ur verksamhetssystemet Treserva har följande data hämtats;

- antal nya kunder som fick insatserna *städ, tvätt, inköp, matdistribution, trygghetstelefon (larm) och/eller avlösning max 12 timmar/månad* med traditionell handläggning respektive förenklat beslutsfattande under perioden 15 november 2019 till 30 april 2020
- antal avslag som har skett på ovanstående insatser och respektive lagstiftning under ovanstående period

¹ https://www.regeringen.se/4948a5/contentassets/1e770f666577403e961c4dd8f3e3c927/forenklat-beslutsfattande-om-hemtjanst-for-aldre-2017_18_106.pdf

En enkel enkät med sju likvärdiga frågor ställdes till biståndshandläggare och utförare för att få fram deras uppfattning runt två av de tre syftena.

Det tredje syftet om att öka kundens delaktighet, självbestämmande och flexibilitet har uppnåtts är svårt att mäta. Anledningen är främst att kunderna inte har erfarenhet av det andra arbetssättet och därmed inte kan uttala sig om eventuella skillnader. Av denna anledning har det tredje syftet inte följts upp.

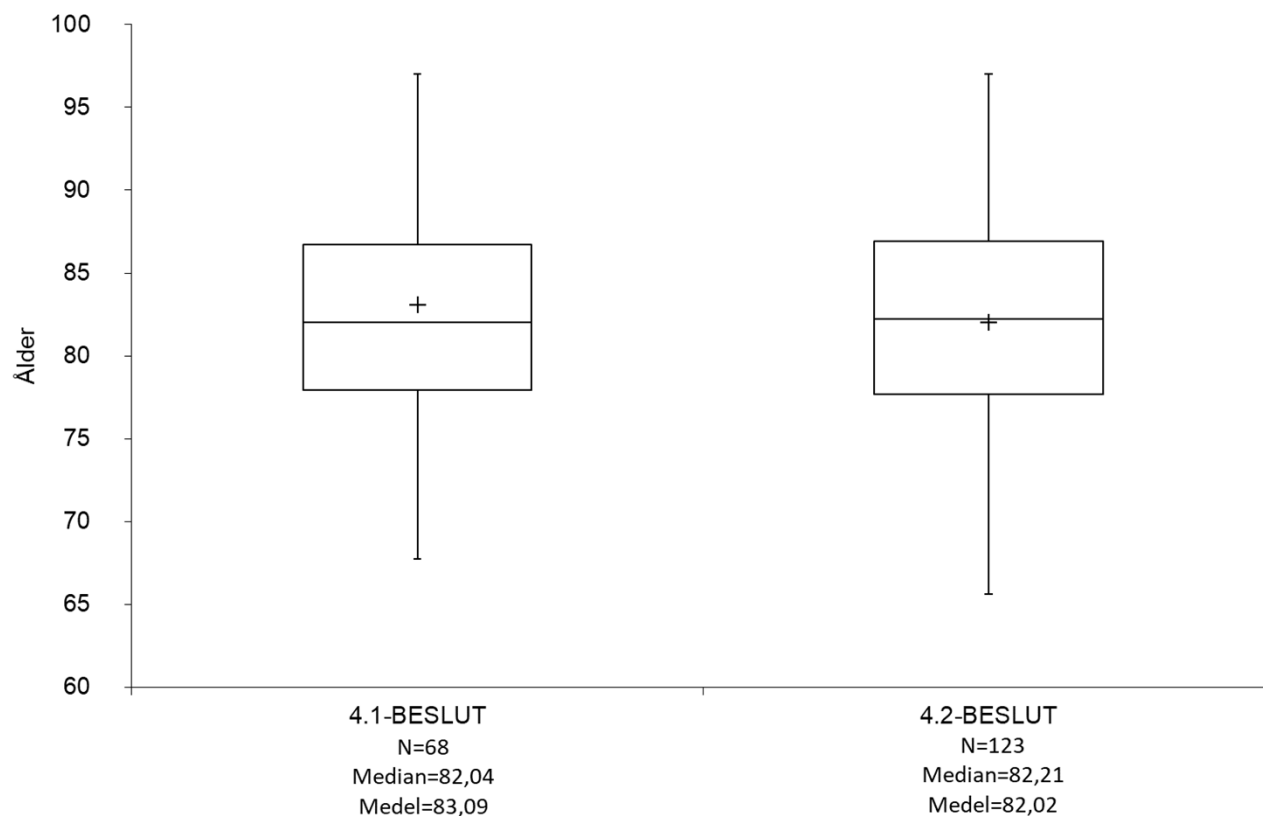
Resultat

Statistik

Mellan 2019-11-15 och 2020-04-30 fick 80 personer sitt första beslut om trygghetstelefon och/eller hemtjänst via traditionell handläggning och 123 personer via förenklat beslutsfattande. En person hade under perioden fått avslag på beslut med förenklat beslutsfattande, den uppfyllde inte kriteriet ålder.

Bland de 80 som fick beslut med traditionell handläggning var totalt 12 personer under 65 år. Räkna man bort dem under 65 år är medelåldern 83,09 år för beslut med traditionell handläggning (4.1-beslut) och 82,02 år för de 123 personer med förenklat beslutsfattande (4.2-beslut).

Låddiagrammen nedan åskådliggör en väldigt marginell skillnad i åldersstruktur mellan grupperna. Även om medelåldern är något högre bland 4.1-orna så finns ingen egentlig skillnad när man tittar på medianen. Anledningen till den lilla skillnaden i medelvärde står troligen att hitta i enstaka individer.

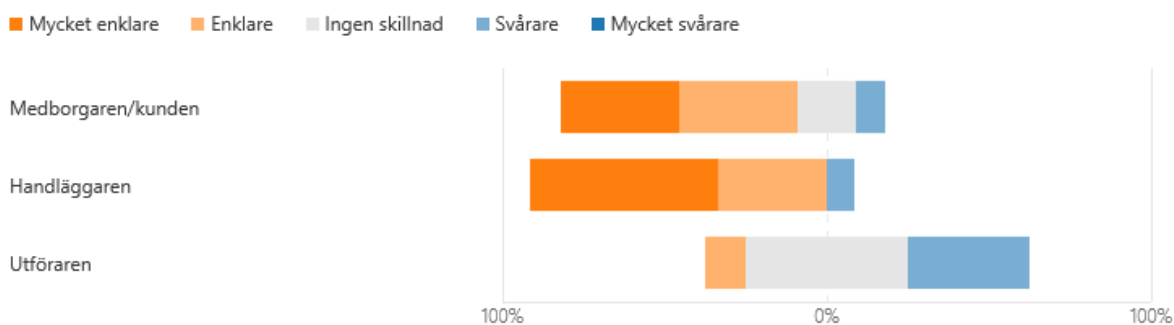


Handläggarnas uppfattning

Enkäten som utformades till biståndshandläggare mejlades till 34 biståndshandläggare och deras chefer. Enkäten besvarades av totalt 15 personer. 3 av de 15 respondenterna uppfyllde inte inkluderingskriteriet ”jobbat under hela 2019” eller ”har beslutat enligt förenklat beslutsfattande”. Nedan redovisas därför endast svar från övriga 12 biståndshandläggare på fråga 3-5 enligt följande:

3. Ser du ngn skillnad med förenklat beslutsfattande mot traditionell handläggning?

[Mer information](#)



4. Ser du att fler söker stöd i ett tidigare skede med hjälpbehov nu när det inte sker en behovsbedömning

[Mer information](#)

● Ja, jag tror eller vet det.	0
● Nej, jag varken tror eller vet det.	9
● Vet inte	3



5. Ser du att någon nu ansökt tack vare förenklat beslutsfattande trots att de kan utföra insatsen själv

[Mer information](#)

● Ja, jag tror eller vet det.	2
● Nej, jag varken tror eller vet det.	6
● Vet inte	4



Biståndshandläggarna har framfört följande kommentarer till de öppna frågorna nr 6-7.

Vill du ge mer beskrivande bild av om du ser någon FÖRDEL med införandet av förenklat beslutsfattande?

“Enklare går fortare att besluta om insatserna, sparar tid till annat utredningsarbete.”

“För vår del som handläggare är det en enklare hantering. För kund så är det enkelt då inga hembesök behöver göras.”

“En snabbare handlägningsprocess och troligen också för kund som inte behöver svara på ett antal frågor.”

“Enkelt för kund och handläggare då samtalet med kund blir kort och det inte behöver ställas några frågor utan att man bara ska göra en bedömning på om kunden uppfyller kriterierna.”

“Svårigheten ligger i ovanan, de ansökningarna som inkommer har för ojämnt inflöde att de inte sätter sig hos handläggaren så det känns så förenklat som de borde.”

Vill du ge mer beskrivande bild av om du ser någon NACKDEL med införandet av förenklat beslutsfattande?

“Att man kan missa andra behov som den enskilde har behov av.”

“För utförare så har det säkert blivit mera att informera om. Till exempel vid städning så är det ingen som har pratat kring städmaterial, vi vet inte skicket på bostaden. Om det finns behov av storstädning innan hemtjänsten kan påbörja insatsen.”

“en följd av föregående fråga blir att vissa frågor till kund bör dock komma i nästa steg, dvs när utförare vill ha vissa uppgifter som ex personal som ansvarar för trygghetstelefon som har behov av viss information. Detta gissar jag kan innebära en nackdel för utförare.”

“Det är lite röriga regler kring detta. Svårt att förklara för kunder.”

“En nackdel som jag ser blir svar på fråga 5. Att kund trots att behov inte föreligger har rätt till insatser, ex en pigg 65 åring har rätt att ansöka om städning även om personen klarar det själv.”

“Det är så pass många "klick" och textändringar i systemet vid förenklat att det tar relativt lång tid att gå igenom allting i alla fall så ibland känns det till och med lättare att göra en utredning enl. 4kap 1§ istället.”

“När kunden ansökt och fått förenklat sedan övergår till att få ett biståndsbeslut som inte innefattar ett förenklat,”

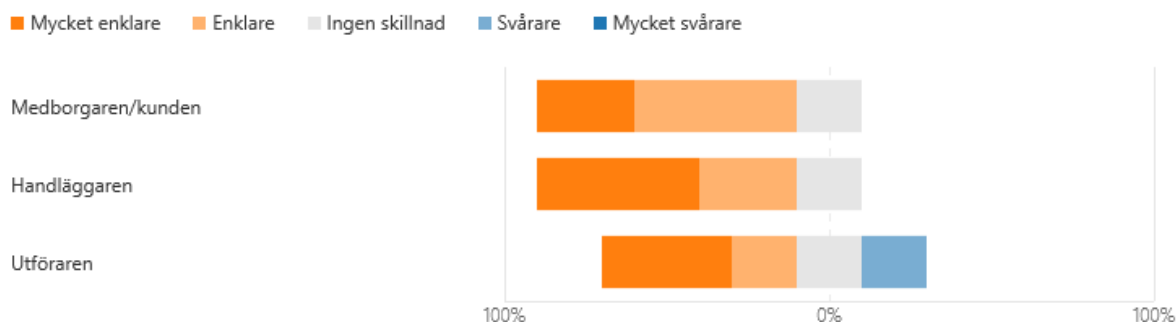
Utförarnas uppfattning

Enkäten till utförare mejlades med en länk till enkätens sju frågor till 30 enhetschefer och planerare inom såväl egen regi som extern regi.

Enkäten besvarades av totalt 17 personer. Sex av de 17 respondenterna uppfyllde inte inkluderingskriteriet ”jobbat under hela 2019” eller ”har tagit emot uppdrag enligt förenklat beslutsfattande”. Nedan redovisas därför endast svar från övriga 11 utförare på fråga 3-5 enligt följande:

3. Ser du ngn skillnad med förenklat beslutsfattande mot traditionell handläggning?

[Mer information](#)



4. Ser du att fler söker stöd i ett tidigare skede med hjälpbehov nu när det inte sker en behovsbedömning

[Mer information](#)

- Ja, jag tror eller vet det. 2
- Nej, jag varken tror eller vet det. 4
- Vet inte 4



5. Ser du att någon nu ansökt tack vare förenklat beslutsfattande trots att de kan utföra insatsen själv

[Mer information](#)

- Ja, jag tror eller vet det. 2
- Nej, jag varken tror eller vet det. 6
- Vet inte 3



Utförarna har framfört följande kommentarer till de öppna frågorna nr 6-7.

Vill du ge mer beskrivande bild av om du ser någon FÖRDEL med införandet av förenklat beslutsfattande?

“Vi som utförare behöver inte räkna om insatstiden själva.”

“Kan vara enklare för kunden”

“Detta underlättar för kommunens äldre invånare”

“Att söka förenklat insatser såsom inköp, städ, tvätt en eller två gånger per månad”

“Fördelen kan det vara att kunden kan få ett snabbt beslut som är både enkelt och ekonomiskt.”

“Vi behöver inte läsa "onödig" information om kunden utan tar själva reda på det vi behöver veta”

Vill du ge mer beskrivande bild av om du ser någon NACKDEL med införandet av förenklat beslutsfattande?

“Ibland kommer nya uppdrag utan information från handläggare.”

“Otydliga uppdrag”

“Nackdelen kan det vara att hemtjänstutförare kan få så lite tid. Detta är inte ekonomiskt fördelaktigt.”

“Tydliga uppdrag är lättare att utföra”

”De flesta privata utförarna har dessa tjänster som Hushållsnära, och att timpriset ofta då är ett annat än kommunens, till nackdel för kunden som har en hög tim-taxa och inte möjlighet till avdrag. Även om handläggarna inte får göra reklam, så känner sig en del av våra kunder lurade när vi informerar om detta vid inskrivning”

“Vi kan i vissa fall sakna telefonnummer till kund eller annan kontaktperson, vilket innebär merarbete.”

Analys

Antal

Uppföljningen visar att av de 203 nya kunder som fått hjälp i hemmet och/eller trygghetstelefon under perioden fick 123 av dem beslutet med förenklat beslutsfattande, ca 60% av totala inflödet. Det är svårt att jämföra om det totala inflödet ökat eller minskat för perioden utifrån införandet av förenklat beslutsfattandet. Flera andra parametrar kan samtidigt påverka inflödet. Det finns under perioden inte någon anmärkningsvärd skillnad mot inflödet vid jämförelse med tidigare år.

Ålder

Personer över 65 år som under perioden erhöll beslut med traditionell handläggning var 82,7 år i snitt medan de med förenklat beslutsfattande var 82,1 år. Spridningen i ålder och skillnaden i medelålder inom och mellan de båda grupperna bedöms vara marginell och påverkas lätt av ålderskillnad på enstaka individer.

Enklare eller svårare för olika parter

De flesta respondenter uppfattar att förenklat beslutsfattande är enklare eller mycket enklare för både medborgaren/kunden och biståndshandläggaren. En biståndshandläggare uppfattar att det är svårare för medborgaren då det är krångligt för dem att förstå skillnaden i beslutsprocesserna.

Biståndshandläggare uppfattar att det är svårare eller ingen skillnad för utföraren, även om en handläggare tror det är enklare för dem. Merparten av utförarna själva uppger att det är enklare för dem medan två utförare uppfattar att arbetssättet är svårare att hantera för dem själva, två uppfattar ingen skillnad.

Tidigare insatser

Två utförare tror eller vet att medborgare söker i ett tidigare skede tack vare nya arbetssättet, medan inte någon biståndshandläggare har den uppfattningen. Majoriteten av handläggarna och hälften av utförarna tror med andra ord inte att de söker i tidigare skede och några svarar "vet ej". Utifrån åldersfördelningen hos dem som erhållit insatser är det svårt och se att det nya arbetssättet innebär tidigare insatser.

Inget behov

Det finns en uppfattning eller vetskap hos fyra av 22 respondenter att vissa medborgare söker insatser enligt förenklat beslutsfattande trots att de inte har ett behov av stöd, troligen kan de alltså utföra insatsen själva. Majoriteten av respondenterna tror dock inte att medborgare söker utan att ha behov. Men, om det är så, så är det dock ändå i linje med lagstiftning och de gällande kriterierna.

Sidofynd

Två kommentarer från utförare angående "insattider" och "så lite tid" visar att man inte uppfattat resursfördelningsmodellen rätt vad gäller ersättningen för utförda insatser. En information har därför gått ut med ett förtydligande som bekräftar att ersättning utgår för den tid insatsen tar att utföra. Samma arbetssätt i införandet och ersättningsmodell gäller oavsett beslutsprocess.

Slutsats

Denna uppföljning visar att arbetssättet fungerar i de delar som uppföljningen omfattar även om effekten av syftet inte helt uppnås eller ens kan mätas fullt ut. Det som tydligt framkommit är att det nya alternativa arbetssättet upplevs enklare för biståndshandläggare och medborgare/kund att hantera. Syftet att arbetssättet skulle generera tidigare insatser går inte att se i denna uppföljning. Syftet med ökad delaktighet, självbestämmande och flexibilitet har inte kunnat mätas, men det är å andra sidan frågor som både lagstiftaren och kommunen under många år redan i den traditionella handläggningen och utförandet arbetat mycket med och håller levande i vardagen.