



§ 21

Kvalitet i välfärden

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Ärendet

Utredningen föreslår en vinstbegränsning för utförare av välfärdstjänster och avskaffat krav på regelbunden tillsyn för Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utredningen föreslår nya bestämmelser om tystnadsplikten, bättre uppföljning av privat verksamhet på enhetsnivå samt nya utvecklingsmål för att kunna mäta samverkan kring individen. Förvaltningen är positiv till att utveckla en omvårdnad där individen står i centrum. Förvaltningen anser vidare att fokus bör ligga på att utveckla uppföljning och utvärdering av kvaliteten inom vård och omsorg. Förvaltningen anser att den regelbundna tillsynen i socialtjänstförordningen och i LSS inte bör avskaffas samt att tillsynen av olika vårdgivare generellt bör öka. Ett samlat huvudmannaskap för insatsen personlig assistans skulle medföra tydlighet i ansvar för uppföljningsprocessen, bedömningskriterier, budget och riktlinjer. Förvaltningen ser positivt på att utredningen lyfter frågan om kompetensförsörjning inom socialtjänsten samt till förslaget om särskilda bestämmelser kring tystnadsplikten.

Ärendets beredning

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande från den 15 juni 2017.

Dnr 1.5.1.-276-2017

Förslag till beslut

Ledamoten Kerstin Aggefors (S) föreslog att nämnden skulle besluta i enlighet med förvaltningens förslag.

Ledamoten Amela de la Cruz (L) lade fram ett förslag till beslut och föreslog att nämnden skulle besluta i enlighet med detta.

Ordföranden Benjamin Dousa m.fl. (M) ställde sig bakom liberalernas förslag till beslut.

Beslutsgång

Ordföranden Benjamin Dousa (M) ställde de olika förslagen mot varandra och fann att nämnden beslutat i enlighet med förvaltningens förslag.

Reservation

Ledamoten Amela de la Cruz (L) samt ordföranden Benjamin Dousa m.fl. (M) reserverade sig mot nämndens beslut till förmån för eget förslag enligt följande:

Att som svar på remissen anföra följande:

Liberalerna välkomnar att detta betänkande, till skillnad från utredningens delbetänkande Ordning och reda i välfärden (SOU 2016:78), remitterats ut till Stockholms stad och därefter remitterats ut till berörda nämnder. Det är beklagligt att remisstiden är lagd över sommaren så att nämnderna med något undantag inte hinner svara.

Välfärdsutredningens slutbetänkande Kvalitet i välfärden (SOU 2017:38) bygger vidare på de utgångspunkter som presenterades i SOU 2016:78. Från Liberalernas sida vidhåller vi vår skarpa kritik mot såväl de övergripande utgångspunkterna som förslagen i det betänkandet:

Vi anser att utredningen bygger på en förlegad syn på företagande. Utredningens förslag om vinstbegränsning är illa genomtänkt, illa konstruerat och skulle få konsekvenser som blir betydligt mer omfattande och negativa än vad utredningen själv påstår. Merparten av de privata alternativen i välfärden, såväl vinstdrivande som idéburna, skulle slås ut.

Valfriheten skulle minska kraftigt. Det skulle bli svårare för barn, ungdomar, äldre och personer med funktionsnedsättning att hitta den utförare som bäst motsvarar ens behov och förväntningar. Nya idéer och arbetssätt skulle få svårare att utvecklas och spridas. Mer makt skulle flyttas från de enskilda medborgarna till politiker och tjänstemän. När det blir svårare att komma till rätta med dålig kvalitet genom att byta utförare kommer legitimiteten hos den universella välfärdsstaten att urholkas.

Utredningens förslag om vinstbegränsning bör alltså överges helt och hållet.

Vad sedan gäller slutbetänkandet så vill vi först påpeka att betänkandet i betydande delar är överflödigt, eftersom det till stor del fokuserar på svårigheterna att styra för kvalitet i den privata välfärdssektorn. Skulle förslagen om vinstbegränsning i SOU 2016:78 bli verklighet skulle ju merparten av de privata aktörerna i välfärdssektorn försvinna.

Med det sagt vill vi kommentera de övergripande tankegångarna i betänkandet.

Utredningen menar att kvalitet i välfärden handlar om *hur* någonting görs, inte *vad* som görs, och att det därför finns stora svårigheter i att mäta och definiera kvalitet.

Kvalitet inom välfärden kräver visserligen tillämpningen av vitt skilda former av kunnande, såsom teoretiska kunskaper, praktiska förmågor och en empatisk förståelse för en annan människas situation. På så sätt är det möjligt att likna inte vid en exakt vetenskap eller en fri konst utan vid ett hantverk – ett hantverk med människan som sitt föremål.

Och det stämmer att det finns stor utvecklingspotential när det handlar om att utveckla statistik, bedömningsinstrument, undersökningsmekanismer och andra sätt att mäta och förbättra kvalitet i offentlig sektor.

Men att det inte skulle gå att mäta kvalitet inom välfärden är en grov förenkling av verkligheten. Om ”kvalitet” blir ett mystiskt begrepp som inte är externt observerbart, blir varje form av systematiskt kvalitetsarbete meningslöst. De olika aktörer inom välfärden – skolor, äldreboenden, vårdcentraler – som varje dag bedriver ett ambitiöst kvalitetsarbete och som märker resultaten i form av elever som får kunskap, äldre som får en värdig ålderdom, patienter som blir friska, skulle sannolikt inte hålla med.

Det är till exempel anmärkningsvärt att det i princip inte står någonting om hur innovation, nya arbetssätt eller ny teknik kan premieras i offentlig eller privat regi. Detta visar tydligt att utredningen betraktar kvalitet som någonting oföränderligt och svärgreppbart.

Utredaren fokuserar sitt resonemang mycket på det mänskliga mötet, som tänks utgöra ett moment i välfärden där det är särskilt svårt att mäta kvalitet. Men även om det kanske i dagsläget är svårt att *kvantifiera* kvalitet i det mänskliga mötet, betyder det inte att det är omöjligt att *identifiera* och utveckla kvalitet, exempelvis genom observationsstudier och kollegialt lärande. Här finns det säkert en utvecklingspotential.

Utredningen tar också upp problem med att använda brukarundersökningar som kvalitetsmått. Detta påpekande saknar inte poänger. Välfärdssektorn ligger långt efter tjänster på den privata marknaden när det kommer till att ge brukaren kvalitetsinformation. Den genomsnittlige medborgaren har sannolikt bättre beslutsstöd när hen väljer hotell än när hen väljer äldreboende. Vi skulle vilja se att brukarundersökningar kunde göras mer kvalitativa genom att exempelvis kompletteras med beskrivande vittnesmål om upplevelsen av välfärden.

Utredningen menar att vinstbegränsningar är nödvändiga eftersom kvaliteten i privat sektor inte kan säkerställas genom alltför detaljerade kvalitetskrav. Istället krävs en mer tillitsbaserad styrning, vilket enligt utredningen underlättas av offentlig drift.



Vi vill för det första upprepa att i ett välfungerande valfrihetssystem så är ett skäligt mått av vinst ett tecken på en attraktiv verksamhet med god kvalitet, inte tvärtom. Vi menar dessutom att utredningen underskattar möjligheterna att ställa högre kvalitetskrav i upphandlingar. Det kanske inte går att detaljreglera exakt hur ett bra möte med en brukare ska gå till, men det går att ställa krav på att verksamheten ska ge de anställda möjligheter att utvecklas och lära sig möta brukaren bättre.

En mer tillitsbaserad styrning av professionen står inte i konflikt med möjligheter till privata alternativ. Privata alternativ, oavsett om de delar ut vinst till sina ägare eller inte, drivs normalt sett av en vilja att leverera verksamhet av god kvalitet och i enlighet med professionella normer. Deras anställda bedriver sin verksamhet med samma mål och samma normer som sina kollegor i offentlig anställning. Att det finns enstaka utförare som inte sköter sig motbevisar inte detta.

Sammanfattningsvis står Valfärdsutredningens slutbetänkande för en syn på kvalitet som hotar att omintetgöra utvecklingen mot bättre kvalitet i välfärdssektorn. Skulle utredningens utgångspunkter visa vägen skulle kvaliteten i välfärden gå bakåt, inte framåt.

På samma sätt som delbetänkandet sätter slutbetänkandet också ohållbara likhetstecken mellan offentlig drift och god kvalitet, och mellan privat drift och snöd vinstjakt.

Vi lämnar övriga delar av utredningen utan kommentar.

Ersättaryttrande

Ersättaren Sofia Tahko (KD) förklarade att om hon hade tjänstgjort i nämnden hade hon ställt sig bakom liberalernas och moderaternas förslag till beslut.

Särskilt uttalande

Ledamoten Kerstin Aggefors m. fl. (S), ledamoten Martin Michel m.fl. (MP) och ledamoten Anki Erdmann (V) lämnade följande särskilda uttalande:

Utredningen Kvalitet i välfärden tar upp många viktiga frågor och lämnar en rad förslag av olika karaktär. Kommunstyrelsen har vidareremitterat ärendet till några stadsdelsförvaltningar som fått en extremt kort tid på sig att utarbeta tjänsteutlåtanden som skulle kunna behandlas vid respektive juni-nämnd.

Det tjänsteutlåtande som presenterats ställer vi oss bakom, men avstår från ytterligare synpunkter på betänkandet.