

Bilaga 1 till kommunfullmäktiges protokoll 2010-04-12 § 2

Svar på interpellation (2010:1) från Yildis Kafkas (MP) om uppföljning av kommunens upphandlade verksamheter inom äldreomsorgen

Yildis Kafkas (MP) ställer i en interpellation följande frågor till mig:

1. Är du beredd att se över äldreomsorgen inom Stockholm för att identifiera bristerna och komma med åtgärder? Kan du tänka dig bilda en arbetsgrupp med representanter från alla partier för detta syfte?
2. Är du beredd att se över förfrågningsunderlagen vid upphandlingar och ställa högre krav på anbudsgivarna för redovisning av egenkontrollsystem med egenkontrollprogram?
3. Är du beredd att ställa större krav på stadsdelsnämnderna för uppföljning av avtalen?
4. Är du beredd att tydligt avkräva omförhandling eller upphävande av ingångna avtal vid avvikelser från avtalsvillkoren, eftersom det idag ofta inte sker?
5. Tycker du att det kan vara konstruktivt att ta initiativ till förbättringsförslag i tillsynskriterier för att vara behjälplig Socialstyrelsen i sin tillsyn av kommunernas äldreomsorg?

Som svar vill jag anföra följande:

Låt mig först slå fast att alla äldreomsorgstagare har rätt till ett värdigt och respektfullt bemötande och insatser som svarar mot deras behov och önskemål. Av den anledningen är också uppföljning och kontroll av att så sker en prioriterad fråga för mig.

Min uppfattning är dock att den uppföljning som görs är fullt tillräcklig. Årligen görs verksamhetsuppföljningar i syfte att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns hos både kommunala och privata utförare.

Uppföljningsansvaret är fördelat på stadsdelsnämnderna. Administrativ och ekonomisk uppföljning görs också, och innebär bland annat kontroll av att utförarna betalat skatter och avgifter i rätt tid samt att det finns ansvarsförsäkring som är aktuell och på rätt belopp. I uppföljningen ingår också kontroll att avvikelserapportering sker månatligen och med rätta uppgifter. Dessutom görs granskningar av staden centralt, genom arbetsmiljöverket, länsstyrelsen, socialstyrelsen och skatteverket. Därtill genomför staden regelbundna träffar med de privata utförarna två gånger per termin.

På individnivå görs uppföljning av biståndshandläggaren minst en gång per år i syfte att följa upp att den enskilde får beslutade insatser.

Nämnas bör också de viktiga synpunkter som de äldre själva bidrar med genom återkommande brukarundersökningar samt i samtal till Äldre Direkt och äldreombudsmannen.

En del i stadens uppföljningsarbete är den modell som kommunfullmäktige beslutade om 2005. Sedan dess har en utveckling skett av ILS genom bland annat indikatorer och aktiviteter. Under 2006 omarbetades den stadsgemensamma mallen för uppföljning och anpassades till gällande ramavtal samt för uppföljning i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Från och med 2007 sker även uppföljning av vård- och omsorgsboenden i egen regi, servicehus och hemtjänst i kommunal regi enligt stadsgemensam mall. Äldrenämnden har påtalat behovet av att förstärka den ekonomiska uppföljningen och har därför kompletterat uppföljningsmallen från och med 2009 för att därigenom förbättra kontrollen och ytterligare förhindra oseriösa utförare att ta sig in i stadens äldreomsorg.

Ett viktigt steg i utvecklingen är tillkomsten av webbaserade uppföljningar. Det förenklar rapporteringen och ökar förutsättningarna för att uppföljningsarbetet på enhetsnivå blir tillgängligt för brukare och deras anhöriga.

När det gäller egenkontrollprogram finns det idag redan krav i avtalen på att utförarna använder ledningssystemet för kvalitet i verksamheten. Viktigt i ledningssystemet är bland annat att det finns en plan för utveckling av medarbetarnas kompetens, ett system för hur man hanterar klagomål och synpunkter samt en beredskapsplan för att kunna utföra tjänsterna när ordinarie personal är frånvarande.

Beträffande omförhandling och upphävande av ingångna avtal kan jag bara konstatera att det sker redan idag när det framkommer att utföraren inte lever upp till de krav som staden ställer. Det handlar både om att avtal hävts under pågående avtalsperiod, men också att staden valt att inte förlänga avtal som löpt ut. Ett antal utförare befinner sig också "under lupp" vilket innebär att de ska lämna kvartalsvisa redovisningar till äldreförvaltningen.

Av ovanstående redovisning kan konstateras att staden har ett mycket rigoröst och välutvecklat kontroll- och uppföljningssystem. Däremot finns alltid anledning att fundera över hur uppföljningarna ska kunna bli ännu bättre och hur slutsatserna ska kunna implementeras i verksamheten och i ett kontinuerligt arbete för att utveckla kvaliteten och säkerställa att de äldre får den hjälp som de behöver. Med detta sagt vill jag avslutningsvis poängtera att det inom en verksamhet som äldreomsorgen, där människor arbetar med människor, alltid finns en risk att misstag eller missförhållanden kan uppstå. Och detta alldeles oavsett hur pricksäkra kontrollsystem vi har. Det är därför viktigt att man på verksamhetsnivå i den vardagliga rutinen uppmärksammar och direkt tar tag i problem som uppstår och försöker åtgärda dem på bästa sätt.

Stockholm den 24 mars 2010

Ewa Samuelsson (KD)
Äldreborgarråd