

Bilaga 1 till kommunfullmäktiges protokoll 2012-02-20 § 3

Svar på interpellation (2011: 31) om tidproblem inom hemtjänsten

Eivor Karlsson (MP) ställer i en interpellation följande frågor till mig:

1. Hur lång tid anser du att städning av 2-rummare bör få ta?
2. På vilket sätt kan en översyn av ersättningsmodellen bättre garantera att beviljade insatser verkligen utförs?
3. Anser du att hemtjänstpersonalens arbetsmiljö är tillfredställande?
4. Avser du att tillsätta någon undersökning av det påstådda fusket angående beviljade timmar inom hemtjänsten.

Som svar interpellantens synpunkter på hemtjänsten i Stockholms stad vill jag anföra följande:

1. Städning är, liksom alla andra insatser inom hemtjänsten, något som prövas individuellt från fall till fall. Som stöd för stadsdelarna finns schablontider, som alltså inte är bindande. Schablontiden för en städning är ca 75 minuter. Syftet med schablontid är att staden ska ha en gemensam syn på vilken tid som normalt avsätts för att skillnaderna mellan olika stadsdelar inte ska vara alltför stora. Utifrån de äldres behov ska en individuell bedömning av tidsåtgången alltid göras där det kan ske avsteg såväl med minskning som med ökning av tiden jämfört med schablontiden.

Städningen avser två rum och kök. I städinsatsen ingår normalt dammsugning, våttorkning av golv, dammtorkning, rengöring av kök och badrum. Vid behov - minst två tillfällen per år - ska också skåpluckor, dörrar, och lister torkas av samt kyl, frys, spis och spisfläkt etc. rengöras.

2. Under senare tid har de privata utförarna framfört synpunkter på hur ersättningen är utformad inom kundvalssystemet. Det har riktats kritik mot ersättningsnivåerna som anses vara för låga för att kunna bedriva verksamhet av god kvalitet. I synnerhet insatser nattetid uppges kosta betydligt mer än vad ersättning täcker. Det finns också synpunkter på vilka arbetsuppgifter som ersättningen förväntas täcka in. Vi har tagit till oss av dessa synpunkter och inlett ett arbete med hur vi kan förbättra hemtjänsten i Stockholm för att se till att både äldre och personal blir nöjdare och känner ett större inflytande över sin situation. Den första förbättringen är redan klubbad. I maj beslutade en helt enig äldrenämnd att införa serviceavtal, dvs att äldre fritt i samråd med hemtjänstpersonalen bestämmer hur de första 6 timmarna varje månad ska disponeras. Biståndsbeslut krävs inte. En reform som vi gärna utvidgar till att gälla fler personer och mer hemtjänst framöver om förutsättningarna finns.

Ersättningssystemen är viktiga för att skapa incitament att leverera hög kvalitet i verksamheterna. Därutöver krävs att vi fortsätter att följa upp avtal och insatser i staden för att se till att alla de nu över 120 företag som är verksamma inom hemtjänsten i Stockholm verkligen håller vad de lovar.

3. Utföraren har arbetsmiljöansvar för sina egna anställda. I avtalet med utförarna står att utförare ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitande av underleverantör.

Hur det ser ut i praktiken på Stockholms 120 hemtjänstföretag varierar naturligtvis kraftigt. Något jag har fått höra när jag har besökt hemtjänstpersonal i staden är att de ibland känner maktlöshet och skulle vilja ha ett stärkt inflytande över sin arbetssituation. Det är bland annat med detta i åtanke som vi nu har beslutat att införa serviceavtal. En reform som har tagits emot med öppna armar, både av de äldre och av personalen inom hemtjänsten. Det tycker jag är ett bra exempel på vad vi kan göra från politiskt håll för att ge personalen mer makt över arbetssituationen samtidigt som servicen till stockholmarna förbättras.

4. Avtalsuppföljning är givetvis en del av den löpande verksamheten på äldreförvaltningen och på stadsdelarna. Genom individuppföljning följer biståndshandläggaren upp att den enskilde får beslutade insatser. Vid avtals- och verksamhetsuppföljning följs upp att utföraren har rutiner för avvikelserapportering, att fakturan ger tillräckligt underlag för betalning och att avvikelserapporteringen är tillfredställande. Alla avvikelser i tid hos den enskilde i förhållande till beställning ska rapporteras, dvs om mindre tid än vad som beställts har utförts under en månad. Särskilda regler gäller dock för oplanerad/ej anmäld frånvaro.

Systemet är inte så svart eller vitt som det ibland framställs. Den äldres avgift är inte kopplad till ett exakt antal timmar utan till ett intervall. Intervallet finns för att kunna tillåta en flexibilitet. Insatser tar olika lång tid hos olika personer och dagsformen kan variera ordentligt hos en och samma person. Utföraren ska hålla sig inom tidsintervall och får ersättning i den nivå som redovisad tid ligger inom. Det innebär att avvikelser som ligger inom beställd ersättningsnivå inte medför avdrag på ersättningen till utföraren.

Som underlag för avvikelserapportering ska utförarna ha system och rutiner för löpande redovisning och rapportering av utförd tid för respektive kund. Stadens uppföljning kan till exempel ske via stickprovskontroller eller fördjupad uppföljning vid signaler om brister. Framkommer det att utförare inte har rapporterat avvikelser betraktar staden detta som ett avtalsbrott. Staden kan då kräva tillbaka pengar och utföraren riskerar att staden häver avtalet.

Stockholm den 8 juni 2011

Joakim Larsson (M)

Äldre- och ytterstadsborgarråd